

Algemene voorwaarden

Staff Support B.V.

HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de met een beginhoofdletter geschreven begrippen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

AVG:	De Algemene Verordening Gegevensbescherming;
Betrokkene:	De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarop de verwerking van persoonsgegevens betrekking heeft;
Beveiligingsincident:	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens;
Gebruiker:	De natuurlijke persoon die door de Klant geautoriseerd is om gebruik te maken van de Software;
Hulpmiddelen:	De middelen die door de Gebruiker geïnstalleerd dienen te worden op zijn computer om gebruik te kunnen maken van de Software;
Licentieovereenkomst:	De overeenkomst waarbij aan de Klant door Staff Support het recht wordt verleend om gebruik te maken van de Software;
Maatwerk Software:	De software die door Staff Support op verzoek van de Klant ontwikkeld is;
Inhoud:	Teksten, foto's, afbeeldingen, huisstijl, logo's, symbolen, merken, handelsnamen, e.d. die door de Klant worden aangeleverd i.v.m. de Werkzaamheden;
Klant:	De rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf die met Staff Support een Overeenkomst is aangegaan of wenst aan te gaan;
Overeenkomst:	Iedere overeenkomst tussen Staff Support en de Klant, zoals de Licentieovereenkomst of de overeenkomst waarbij de Klant aan Staff Support de opdracht verleent tot het ontwikkelen van Maatwerk Software;
Portal:	De website of applicatie waar gebruik kan worden gemaakt van de Software;
Schriftelijk:	Schriftelijk of via de e-mail;
SLA:	De Service-Level-Agreement van Staff Support;
Software:	De software (Maatwerk Software en de standaard software van Staff Support), de Portal, gebruikersdocumentatie en

ieder ander werk in de zin van de Auteurswet die Staff Support ontwikkeld heeft en aan de Klant ter beschikking gesteld heeft;

Staff Support:	De gebruiker van deze algemene voorwaarden: Staff Support B.V. gevestigd aan Baron de Coubertinlaan 6 unit 11 te Zoetermeer, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 27317767;
Toegangsmiddelen:	De middelen, zoals een token of combinatie van toegangscode en met een gebruikersnaam, waarmee toegang kan worden verkregen tot de Portal;
Werkzaamheden:	De (softwareontwikkelings)werkzaamheden die Staff Support voor de Klant uitvoert.

- 1.2. Tenzij uit de context anders blijkt, verwijzen gedefinieerde begrippen in het enkelvoud tevens naar het meervoud en vice versa.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen de Klant en Staff Support en op alle Werkzaamheden.
- 2.2. Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Staff Support en de Klant, dan wordt de Klant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 2.3. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden kunnen slechts Schriftelijk worden overeengekomen.
- 2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Staff Support vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6. Indien Staff Support niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Staff Support het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.7. Staff Support heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en de nieuwe algemene voorwaarden op de bestaande Overeenkomst van toepassing te verklaren. De Klant wordt Schriftelijk van de nieuwe algemene voorwaarden in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding.

Artikel 3. Aanbod

- 3.1. Ieder aanbod van Staff Support is vrijblijvend.
- 3.2. Staff Support kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3. Vermelde prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
- 3.4. Vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw.

Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de offerte van Staff Support heeft ondertekend en aan Staff Support heeft geretourneerd.

Artikel 5. Annulering

- 5.1. Indien de Klant de Overeenkomst voor de ontwikkeling van Maatwerk Software tussentijds annuleert, dan wordt het volgende aan de Klant in rekening gebracht:

- a. Alle reeds door Staff Support uitgevoerde Werkzaamheden, op basis van het uurtarief van Staff Support;
- b. Alle reeds door Staff Support in het kader van de Overeenkomst gemaakte kosten, zoals, maar zeker niet beperkt tot, de kosten van een ingeschakelde derde.

Artikel 6. Looptijd, verlenging en opzegging van de Licentieovereenkomst

- 6.1. De looptijd van de Licentieovereenkomst komen partijen Schriftelijk overeen.
- 6.2. Na het verstrijken van de looptijd wordt de Licentieovereenkomst telkens automatisch verlengd met de periode waarvoor de Licentieovereenkomst is aangegaan, tenzij de Licentieovereenkomst overeenkomstig artikel 6.3 wordt opgezegd.
- 6.3. Ieder der partijen kan de Licentieovereenkomst tegen het einde van de looptijd opzeggen. Opzegging dient Schriftelijk te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van [opzegtermijn].
- 6.4. Indien een Licentieovereenkomst tussentijds door de Klant wordt beëindigd, dan blijft de vergoeding voor de overeengekomen looptijd van de Licentieovereenkomst verschuldigd.
- 6.5. Na beëindiging van de Licentieovereenkomst heeft de Klant geen recht meer gebruik te maken van de Software, inclusief de eventuele Maatwerk Software.

Artikel 7. Prijs- en tariefwijziging

- 7.1. De periodieke vergoeding voor de Licentieovereenkomst staat duidelijk in de offerte.
- 7.2. Indien voor de uitvoering van de Werkzaamheden een vaste prijs is overeengekomen, dan heeft Staff Support het recht de vaste prijs te verhogen indien:
 - a. Op verzoek van de Klant de Werkzaamheden worden uitgebreid, zoals het wensen van functionaliteiten en/of aanpassingen die buiten de overeengekomen specificaties vallen;
 - b. Er sprake is van onvoorziene omstandigheden die leiden tot extra kosten en/of extra Werkzaamheden voor Staff Support;
 - c. De door of namens de Klant verstrekte gegevens waarop de prijs en ureninschatting van Staff Support gebaseerd is niet correct en/of volledig zijn en dat voor Staff Support tot extra Werkzaamheden leidt.
- 7.3. Zo spoedig mogelijk nadat Staff Support bekend is geworden met de omstandigheid die leidt tot een prijsverhoging stelt Staff Support de Klant daarvan op de hoogte. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van het uurtarief van Staff Support, tenzij partijen uitdrukkelijk een vaste prijs voor het meerwerk zijn overeengekomen.
- 7.4. Staff Support indexeert standaard jaarlijks zijn prijzen conform CPI index. Hierdoor is het mogelijk dat Staff Support jaarlijks het tarief van een jaarcontract aanpast.
- 7.5. Naast de indexering genoemd in artikel 7.4 heeft Staff Support het recht jaarlijks zijn tarieven aan te passen. De Klant wordt ruim van te voren, minimaal 2 kalendermaanden, Schriftelijk van een dergelijke aanpassing en van de datum van inwerkingtreding in kennis gesteld.

Artikel 8. Uitvoering van de Overeenkomst

- 8.1. Staff Support zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek.
- 8.2. Staff Support zal zich inspannen om de Software steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Software. Staff Support geeft echter geen garantie dat de Software zonder fouten, storingen of onderbreken functioneert.
- 8.3. Staff Support heeft het recht bij de uitvoering van de Overeenkomst een of meerdere derde partijen in te schakelen of diensten van derden af te nemen.
- 8.4. De Software wordt online, Software-as-a-Service, aan de Klant beschikbaar gesteld of de Software wordt lokaal geïnstalleerd bij de Klant.
- 8.5. Staff Support kan op verzoek van de Klant de Software inrichten. Deze inrichting geschiedt altijd tegen een meerprijs of volgens de Overeenkomst.
- 8.6. Supportwerkzaamheden vallen niet standaard onder de Licentieovereenkomst. Voor het support kan de Klant een SLA bij Staff Support afsluiten. Staff Support biedt verschillende SLA niveaus.
- 8.7. De functionaliteit van de Software is beschreven op de Portal in elektronische vorm beschikbare gebruikersdocumentatie.
- 8.8. Staff Support behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Software tussentijds te wijzigen om de functionaliteit te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

- 8.9. Staff Support spant zich in om eventuele fouten in de Software op te sporen en te herstellen. Staff Support kan echter niet garanderen dat alle fouten worden hersteld.
- 8.10. Indien een in artikel 8 lid 8 en 9 bedoelde aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Software, dan zal Staff Support de Klant daarvan voordat de aanpassing beschikbaar komt, Schriftelijk op de hoogte stellen.
- 8.11. Staff Support behoudt zich het recht voor de Software tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onder meer onderhoud, aanpassing of verbetering van de Software. Staff Support zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en de Klant tijdig van tevoren op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Een dergelijke aangekondigde buitengebruikstelling van de Software is in geen geval te beschouwen als een tekortkoming van Staff Support in de nakoming van zijn verbintenissen jegens de Klant.
- 8.12. Staff Support is gehouden met regelmaat reservekopieën (back-ups) te maken van door de Klant bij het gebruik van de Software opgeslagen gegevens en streeft naar de frequentie van eenmaal per 24 uur.

Artikel 9. Opleveringstermijn

- 9.1. Is voor de voltooiing van bepaalde Werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Klant Staff Support derhalve Schriftelijk in gebreke te stellen. Staff Support dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Overschrijding van een opleveringstermijn geeft de Klant geen aanspraak op schadevergoeding of kosteloze ontbinding.
- 9.2. Indien Staff Support gegevens behoeft van de Klant voor de uitvoering van de Overeenkomst, dan vangt de opleveringstermijn niet eerder aan dan nadat de Klant deze juist en volledig aan Staff Support ter beschikking heeft gesteld.
- 9.3. In het geval dat een door Staff Support met de Klant overeengekomen opleveringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 20 van deze algemene voorwaarden, dan wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.
- 9.4. Indien op verzoek van de Klant de Overeenkomst wordt aangepast of uitgebreid, dan kan dat tot gevolg hebben dat een kenbaar gemaakte opleveringsdatum niet kan worden gehaald. Een dergelijke vertraging door een aanpassing of uitbreiding op de Overeenkomst kan Staff Support niet worden toegerekend.

Artikel 10. Verplichtingen van de Klant

- 10.1. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Staff Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Staff Support worden verstrekt.
- 10.2. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
- 10.3. De Klant verstrekt Staff Support alle Inhoud die noodzakelijk is om de Overeenkomst te kunnen uitvoeren.
- 10.4. De Inhoud dient te voldoen aan de door Staff Support voorgeschreven specificaties.
- 10.5. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het openbaar maken van de Inhoud waarvan de rechten bij derden liggen.
- 10.6. Indien de Klant aan Staff Support elektronische bestanden e.d. verstrekt, garandeert de Klant dat daardoor geen inbreuk op eigendoms- of auteursrechten van derden wordt gemaakt, alsmede dat de elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en defecten.
- 10.7. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de Software en voor het in acht nemen van door Staff Support gegeven instructies.
- 10.8. Indien de Klant verhuist, dan dient de Klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe adres Schriftelijk aan Staff Support mede te delen.
- 10.9. De Klant vrijwaart Staff Support tegen aanspraken door derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met handelingen en gedragingen van de Klant (onder meer handelingen en gedragingen die in strijd zijn met het gestelde in deze algemene voorwaarden).
- 10.10. Indien de Klant toerekenbaar niet, niet tijdig of niet naar behoren zijn contractuele verplichtingen of zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet jegens Staff Support nakomt of

onrechtmatig jegens Staff Support handelt, dan dient de Klant alle schade (daaronder tevens begrepen kosten) te vergoeden die Staff Support daardoor lijdt of heeft geleden.

Artikel 11. Hulpmiddelen

- 11.1. De Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de Hulpmiddelen, waaronder (rand)apparatuur en software, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door Staff Support genoemde technische en functionele specificaties.
- 11.2. De Klant is verantwoordelijk voor de instandhouding van aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Software.
- 11.3. Op het gebruik van de Hulpmiddelen kunnen aanvullende (licentie)voorwaarden (van derden) van toepassing zijn. Staff Support garandeert niet de volledige functionaliteit van de door de Klant gebruikte Hulpmiddelen.

Artikel 12. Gebruik van de Software

- 12.1. De Klant is verantwoordelijk van het gebruik van de Software door zijn medewerkers, ook indien dit gebruik zonder toestemming van de Klant geschiedt.
- 12.2. De Klant staat er bij het gebruik van de Software in elk geval voor in dat hij en de Gebruiker, voor zover relevant, de volgende regels in acht nemen:
 - a. De Klant zal zorg dragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door Gebruiker(s) of derden;
 - b. De Klant en/of Gebruiker zal bij het gebruik van de Software geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) Software kunnen beschadigen;
 - c. De Klant en/of Gebruiker zal geen handelingen (doen) verrichten waardoor storingen in de Software, (computer)netwerken of infrastructuren (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
 - d. De Klant en/of Gebruiker zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden;
 - e. De Klant en/of Gebruiker zal geen Toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Software doorbreken en/of proberen te doorbreken;
 - f. De Klant en/of Gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Software dat strafbaar of jegens Staff Support en/of derden onrechtmatig is;
 - g. De Klant en/of Gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Software;
 - h. De Klant en/of Gebruiker zal niet tegen de wil in van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken);
 - i. De Klant en/of Gebruiker zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Staff Support en/of derden;
 - j. De Klant en/of Gebruiker zal zonder voorafgaande uitdrukkelijk Schriftelijke toestemming van Staff Support informatie en gegevens die Staff Support in het kader van de Software verstrekt niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van de Klant.
- 12.3. Het is de Klant en de Gebruiker niet toegestaan om de Software te gebruiken in strijd met het bepaalde in de relevante en toepasselijke wettelijke bepalingen, goede zeden en openbare orde, gedragscodes en overige regels vastgesteld door overheidsinstanties.
- 12.4. Indien de Klant en/of Gebruiker(s) in strijd met één of meerdere van de hiervoor genoemde regels handelt, dan is de Klant verplicht de door Staff Support in verband daarmee te geven redelijke instructies op te volgen en te doen opvolgen door de Gebruiker(s).
- 12.5. Indien gegevens die met behulp van de Software worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd onrechtmatig zijn jegens derden, is Staff Support gerechtigd deze gegevens per direct, zonder voorafgaande mededeling, te verwijderen uit de Software en te vernietigen. Reeds nu voor alsdan verleent de Klant toestemming aan Staff Support om alle inbreuk makende gegevens te verwijderen uit de Software en te vernietigen. Staff Support zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit dit handelen.

- 12.6. Staff Support kan de toegang tot de Software verhinderen door Toegangsmiddelen buiten gebruik te stellen of de dienstverlening op te schorten indien hij een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met het bepaalde in deze algemene voorwaarden. De verplichting tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

Artikel 13. Toegangsmiddelen

- 13.1. De Klant dient uiterst zorgvuldig om te gaan met – en is verantwoordelijk voor – zijn Toegangsmiddelen. Indien een ongeautoriseerde derde gebruik maakt van de Toegangsmiddelen van de Klant, dan kan Staff Support daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 13.2. Indien de Klant constateert dat een derde ongeautoriseerd gebruik maakt van zijn Toegangsmiddelen, dan dient de Klant Staff Support daarvan onverwijld in kennis te stellen.
- 13.3. De Klant kan Staff Support verzoeken de Toegangsmiddelen te blokkeren. Staff Support is ook gerechtigd te allen tijde Toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien Staff Support op de hoogte is van ongevoegd gebruik van de Toegangsmiddelen. Staff Support is in dat geval niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door het blokkeren van de Toegangsmiddelen.
- 13.4. De verstrekte Toegangsmiddelen zijn niet overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van de Klant.
- 13.5. Staff Support kan de Toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan Staff Support de Klant tijdig op de hoogte zal stellen.

Artikel 14. Gegevens

- 14.1. De Klant blijft rechthebbende van de met behulp van de Software verwerkte gegevens.
- 14.2. Staff Support is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door de Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.

Artikel 15. Facturatie en betaling

- 15.1. Het moment van facturatie staat in de offerte.
- 15.2. Staff Support stuurt de facturen via de e-mail.
- 15.3. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen.
- 15.4. Indien de Klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Klant van rechtswege in verzuim. De Klant is alsdan een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de Klant in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de Klant. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 150,-.
- 15.5. Door de Klant gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al wijst de Klant een andere volgorde van toerekening aan.
- 15.6. Klachten over een factuur dienen binnen 10 dagen na de factuurdatum Schriftelijk ingediend te worden bij Staff Support. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 15.7. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 15.8. Rechten worden aan de Klant verleend onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomsten verschuldigde vergoedingen volledig betaald heeft.

Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten

- 16.1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Inhoud berusten bij de Klant of diens licentiegevers. De Klant verleent Staff Support voor het uitvoeren van de Werkzaamheden een licentie op de Inhoud.
- 16.2. De intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten, die rusten op de Software blijven eigendom van Staff Support.
- 16.3. De Klant dient de intellectuele eigendomsrechten van Staff Support te allen tijde te respecteren.

- 16.4. Na de oplevering van Maatwerk Software en nadat de Klant de vergoeding voor de ontwikkeling van de Maatwerk Software aan Staff Support heeft betaald, wordt aan de Klant een niet exclusief gebruiksrecht op de Maatwerk Software verleend voor de looptijd van de Licentieovereenkomst.
- 16.5. Het is Staff Support toegestaan (delen van) de Maatwerk Software te gebruiken en aan een derde ter beschikking te stellen.
- 16.6. Door het aangaan van de Licentieovereenkomst wordt aan de Klant een niet exclusief en niet overdraagbaar recht verleend om gebruik te maken van de Software.
- 16.7. Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Software te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- 16.8. Het is Staff Support toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de Software op voorwaarde dat deze maatregelen de functionaliteit niet negatief beïnvloedt. Het is de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 16.9. De broncode van de Software wordt niet aan de Klant verstrekt.
- 16.10. Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de Auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van de intellectuele eigendom beschermde zaken, die door of namens de Klant zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de Klant dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij Staff Support voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeiende.
- 16.11. Tot de opdracht behoort niet het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van intellectuele eigendomsrechten van derden. Ditzelfde geldt voor onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de Klant.
- 16.12. De Klant dient zelf na te gaan of de Inhoud geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden.
- 16.13. Staff Support heeft met inachtneming van de belangen van de Klant, de vrijheid om de opgeleverde Software te gebruiken voor zijn eigen publiciteit of promotie, zoals het plaatsen van een afbeelding van het ontwerp van de Software en een omschrijving van de functionaliteiten van de Software op zijn website.

Artikel 17. Computerprogramma's van derden

- 17.1. Indien en voor zover Staff Support bij de uitvoering van de Software computerprogramma's van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zijn, voor wat betreft die computerprogramma's, de voorwaarden van die derden van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde tussen Staff Support en de Klant. Staff Support is gemachtigd namens de Klant deze voorwaarden van derden te aanvaarden, waardoor de Klant gebonden is aan deze voorwaarden.
- 17.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en Staff Support om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde tussen Staff Support en de Klant inzake het gebruik van Software.
- 17.3. Staff Support kan ten aanzien van het gebruik en het onderhoud van de computerprogramma's van derden nimmer worden aangesproken tot meer of anders dan geldt in de relatie tussen Staff Support en zijn desbetreffende toeleverancier van die computerprogramma's.

Artikel 18. Klachten

- 18.1. Klachten over de Werkzaamheden of de Software dienen door de Klant zo spoedig mogelijk Schriftelijk via support@staff.nl te worden gemeld aan Staff Support.
- 18.2. De Klant dient Staff Support de mogelijkheid te geven een klacht te onderzoeken, binnen een redelijke termijn van 1 maand te reageren en binnen een redelijke termijn herstelwerkzaamheden uit te voeren.
- 18.3. Indien een gebrek in de Software veroorzaakt is door een handelen en/of nalaten van de Klant, dan zijn alle kosten die Staff Support heeft moeten maken om het gebrek te herstellen voor rekening van de Klant.

- 18.4. Herstelwerkzaamheden die zonder toestemming van Staff Support door een derde of door de Klant zelf zijn uitgevoerd worden nimmer vergoed en geven de Klant niet het recht de betaling op te schorten.
- 18.5. De aansprakelijkheid van Staff Support is te allen tijde beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 19.
- 18.6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de Klant niet op.

Artikel 19. Aansprakelijkheid en verjaring

- 19.1. Staff Support kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade die een direct of indirect gevolg is van:
- a. Een gebeurtenis die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 20 van deze algemene voorwaarden;
 - b. Enige daad of nalatigheid van de Klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Klant te werk zijn gesteld.
- 19.2. De Klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en Inhoud. Staff Support is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de Klant aangeleverde gegevens en Inhoud onjuist en/of niet volledig zijn. De Klant vrijwaart Staff Support tegen alle aanspraken ter zake.
- 19.3. Staff Support is niet aansprakelijk voor de werking van (online) diensten, software, systemen, producten, koppelingen van derden waaraan de Software gekoppeld is. Indien de Software niet of niet meer naar behoren functioneert door de werking van en/of aanpassingen in of updates van (online) diensten, software, systemen, producten, koppelingen van derden, dan is Staff Support niet aansprakelijk voor enige schade die de Klant daardoor lijdt.
- 19.4. Staff Support is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de Klant verband houdende met het (niet) functioneren van een systeem of (internet)verbindingen van de Klant.
- 19.5. Staff Support is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door hackers of een cyberaanval.
- 19.6. Staff Support is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de Software of een technische fout in de Software.
- 19.7. Staff Support is niet aansprakelijk voor het verlies door de Klant van zijn Toegangsmiddelen. Staff Support is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van Toegangsmiddelen of van het account van de Klant wordt gemaakt.
- 19.8. Staff Support is niet aansprakelijk voor de fouten van derden die worden ingeschakeld ter uitvoering van de Overeenkomst. De toepasselijkheid van artikel 6:76 Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 19.9. Iedere aansprakelijkheid van Staff Support voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vertragingsschade, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, dataverlies, arbeidskosten en opgelegde boetes.
- 19.10. Indien Staff Support aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade of indien een bovengenoemde aansprakelijkheidsbeperking rechtens niet is toegestaan, dan is de aansprakelijkheid van Staff Support beperkt tot maximaal het bedrag dat gefactureerd is voor de Werkzaamheden of de Software waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de aansprakelijkheid betrekking heeft op een Licentieovereenkomst, dan wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op het maandtarief van de Licentieovereenkomst.
- 19.11. De aansprakelijkheid van Staff Support ontstaat slechts indien de Klant Staff Support, onverwijld en deugdelijk, Schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Staff Support ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Staff Support in staat is adequaat te reageren.
- 19.12. Elke rechtsvordering wegens een gebrek in de uitvoering van de Overeenkomst verjaart door verloop van 1 jaar nadat de Klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

Artikel 20. Overmacht

- 20.1. Staff Support is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Van overmacht aan de zijde van Staff Support is onder andere sprake indien Staff Support verhinderd wordt zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: internetstoring, virusinfectie of computervredebreuk door derden, cyberaanval, stroomstoring, storing in het e-mailverkeer, extreme weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, stakingen, oorlog, rellen, oorlogsgevaar, terrorisme, diefstal, brand, epidemieën, pandemie, overheidsmaatregelen, ziekte of persoonlijke (familie)omstandigheden van de natuurlijke persoon die namens Staff Support de Overeenkomst uitvoert of dient uit te voeren, fouten in software, website, koppelingen of (online) diensten van derden, een tekortkoming van een door Staff Support ingeschakelde derde partij en wijzigingen in wet- en regelgeving.
- 20.2. Staff Support heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Staff Support zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 20.3. Indien Staff Support ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen, dan is Staff Support gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte te factureren.

Artikel 21. Ontbinding en opschorting

- 21.1. Staff Support is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst middels een Schriftelijke verklaring te ontbinden, indien:
- a. De Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - b. Na het sluiten van de Overeenkomst Staff Support ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. Aan de Klant surseance van betaling is verleend;
 - d. De Klant in staat van faillissement verkeert of het faillissement van de Klant is aangevraagd;
 - e. De onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen.
 - f. De Klant of een Gebruiker Staff Support onredelijk heeft bejegend of Staff Support klachten heeft ontvangen i.v.m. onredelijke bejegening en/of grensoverschrijdend gedrag aan de zijde van de Klant of een Gebruiker.
- 21.2. Staff Support is 7 dagen na een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling, gerechtigd de toegang tot de Software geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien de Klant tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst.
- 21.3. Voorts is Staff Support bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 21.4. Indien Staff Support tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 21.5. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van Staff Support op de Klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Staff Support de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 21.6. Staff Support behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 22. Geheimhouding

- 22.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 22.2. Indien Staff Support op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derde te verstrekken en Staff Support zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Staff Support niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Klant niet gerechtigd tot kosteloze ontbinding van de Overeenkomst.

- 22.3. Staff Support behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de Werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijk informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 23. Vervaltermijn

- 23.1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van de Klant uit welke hoofde ook jegens Staff Support in ieder geval na 1 jaar na het moment waarop de Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

Artikel 24. Persoonsgegevens

- 24.1. Staff Support verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kan de Klant het privacy beleid van Staff Support raadplegen, zie <https://staff.nl/privacyverklaring/>.
- 24.2. De afspraken over de verwerking van persoonsgegevens door Staff Support in opdracht van de Klant zijn opgenomen in hoofdstuk 2 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 25. Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

- 25.1. Op elke Overeenkomst en rechtshandeling tussen Staff Support en de Klant is Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar gevestigd is.
- 25.2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 25.3. Alle geschillen ter zake van Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de Klant en Staff Support worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Staff Support gevestigd is.

HOOFDSTUK 2: VERWERKING VAN PERSOONSgegevens IN OPDRACHT VAN DE KLANT (VERWERKERSOVEREENKOMST)

Artikel 26. Algemeen en definities

- 26.1. De in deze algemene voorwaarden opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- 26.2. De Klant stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de AVG wordt de Klant aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke”. In het kader van de AVG wordt Staff Support aangemerkt als “verwerker”.
- 26.3. Staff Support verbindt zich onder de voorwaarden van dit hoofdstuk in opdracht van de Klant persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Werkzaamheden die Staff Support voor de Klant zal uitvoeren en in het kader van de terbeschikkingstelling van de Software zoals partijen zijn overeengekomen.

Artikel 27. Categorieën van Betrokkenen, soort persoonsgegevens en doeleinden

- 27.1. Met behulp van de Software worden de persoonsgegevens enkel door Staff Support in opdracht van de Klant opgeslagen, zodat de Klant op ieder gewenst moment toegang kan krijgen tot de persoonsgegevens.
- 27.2. Van wie de persoonsgegevens verwerkt worden is afhankelijk van de functionaliteiten van de Software die de Klant afneemt. Het kan bijvoorbeeld gaan om de volgende personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt: medewerkers van de Klant en (contactpersonen van) klanten, afnemers, leden, bezoekers, leads, prospects, donateurs, gasten en leveranciers van de Klant.
- 27.3. Het soort persoonsgegevens dat Staff Support in opdracht van de Klant verwerkt is afhankelijk van de functionaliteiten van de Software die de Klant afneemt. Het kan bijvoorbeeld gaan om de volgende persoonsgegevens: voornaam, achternaam, roepnaam, adres, postcode, woonplaats, land, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, Burgerservicenummer, geslacht, geboortedatum, echtelijke staat, salaris, nationaliteit, gezinssamenstelling, ziekte, inloggegevens, bankgegevens en overige persoonsgegevens die door de Gebruiker worden ingevuld.

- 27.4. De Klant bepaalt uiteindelijk zelf welke persoonsgegevens er worden verwerkt binnen de diensten uit de Overeenkomst.
- 27.5. Staff Support zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de Klant is vastgesteld.
- 27.6. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat het soort persoonsgegevens dat Staff Support in opdracht van de Klant verwerkt en dat de categorieën van Betrokkenen en verwerkingsdoeleinden tussen partijen middels een overeenkomst of overige rechtshandeling zijn vastgelegd.
- 27.7. Indien het soort persoonsgegevens, de categorieën van Betrokkenen en/of de verwerkingsdoeleinden wijzigen, dan dient de Klant Staff Support daarvan Schriftelijk op de hoogte te stellen. Staff Support is niet verantwoordelijk voor verwerkingsdoeleinden die niet door de Klant aan Staff Support kenbaar gemaakt zijn.

Artikel 28. Verantwoordelijkheden van de Klant

- 28.1. De Klant staat ervoor in dat:
- a. De Klant een wettelijke grondslag heeft om de persoonsgegevens te verwerken;
 - b. Ten aanzien van de Betrokkenen de verwerking behoorlijk en transparant is;
 - c. De inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden;
 - d. De Klant de Betrokkenen alle wettelijke verplichte informatie verstrekt omtrent het verwerken van persoonsgegevens, bijvoorbeeld middels een duidelijk omschreven privacy beleid;
 - e. De Klant, indien de Klant daartoe ingevolge de AVG verplicht is, een register bijhoudt met de verwerkingsactiviteiten;
 - f. Persoonsgegevens niet langer worden opgeslagen door de Klant dan wettelijk is toegestaan.
- 28.2. De Klant vrijwaart Staff Support voor aanspraken en claims die voortvloeien uit het niet nakomen van de bovengenoemde verplichtingen.
- 28.3. Indien de Klant middels een koppeling van de Software persoonsgegevens deelt met een derde, dan is dat volledig de verantwoordelijkheid van de Klant. Staff Support is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze derde omgaat met de persoonsgegevens.
- 28.4. Indien de Klant middels de Software bijzondere persoonsgegevens verwerkt, dan garandeert de Klant dat hij van de Betrokkene, van wie hij de bijzondere persoonsgegevens verwerkt, uitdrukkelijk toestemming heeft verkregen voor de verwerking van zijn bijzondere persoonsgegevens voor een of meer welbepaalde doeleinden of dat er sprake is van een wettelijke uitzondering waarbij het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is toegestaan.
- 28.5. Handelt de Klant in strijd met de AVG, dan is de Klant aansprakelijk voor alle schade die Staff Support daardoor lijdt. Onder schade dient o.a. te worden verstaan opgelegde boetes.

Artikel 29. Verwerking

- 29.1. Staff Support zal de persoonsgegevens in het kader van en gedurende de Overeenkomst verwerken.
- 29.2. De verwerking zal door Staff Support worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 29.3. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zal Staff Support zorgdragen voor de naleving van de AVG.
- 29.4. Staff Support verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de Klant, overeenkomstig diens Schriftelijke instructies en onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Staff Support is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens door de Klant.
- 29.5. Staff Support heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens komt nimmer bij Staff Support te berusten. De Klant is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De Klant heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens.
- 29.6. In het geval Staff Support persoonsgegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zullen deze slechts worden verwerkt in landen met een adequaat beschermingsregime die passende waarborgen bieden en waar Betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken.

- 29.7. Staff Support zal de Klant onverwijld informeren indien een daartoe bevoegde (overheids)instantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan. Indien Staff Support op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, dan verifieert Staff Support de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, de Klant ter zake.
- 29.8. Staff Support verplicht zich tot geheimhouding van de persoonsgegevens, tenzij Staff Support krachtens de wet gehouden is tot bekendmaking of mededeling van de persoonsgegevens.

Artikel 30. Rechten van Betrokkenen en nakoming van de AVG

- 30.1. In het geval dat een Betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens richt aan Staff Support, of enig ander recht wenst uit te oefenen, dan stelt Staff Support de Klant daarvan op de hoogte. De Klant dient het verzoek van de Betrokkene i.v.m. zijn persoonsgegevens zelf in behandeling te nemen en is derhalve zelf verantwoordelijk voor bijvoorbeeld het op verzoek van de Betrokkene wissen, aanpassen of verstrekken van de persoonsgegevens of het beëindigen of beperken van de verwerking van de persoonsgegevens van de Betrokkene.
- 30.2. Staff Support verleent de Klant volledige medewerking om te voldoen aan de verplichtingen die de Klant heeft op grond van de AVG, waaronder het verlenen van bijstand bij het vervullen door de Klant van zijn plichten indien een Betrokkene een recht uitoefent i.v.m. de persoonsgegevens dat volgt uit de AVG en de plichten die de Klant heeft op grond van artikel 32 t/m 36 AVG.

Artikel 31. Sub-verwerkers

- 31.1. Middels het aangaan van de Overeenkomst met Staff Support gaat de Klant ermee akkoord dat Staff Support een derde partij kan inschakelen bij het uitvoeren van de Overeenkomst, deze derde partij in opdracht van Staff Support persoonsgegevens verwerkt en deze derde partij derhalve dient te worden aangemerkt als een sub-verwerker, zoals een hostingbedrijf.
- 31.2. Staff Support zal met zijn sub-verwerker een overeenkomst aangaan waarin de sub-verwerker wordt gebonden aan minimaal dezelfde plichten die Staff Support overeenkomstig deze algemene voorwaarden jegens de Klant heeft of deze plichten volgen uit een rechtshandeling tussen Staff Support en de sub-verwerker, zoals uit de algemene voorwaarden van de sub-verwerker.

Artikel 32. Beveiligingsmaatregelen

- 32.1. Staff Support neemt alle benodigde technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 32.2. De volgende beveiligingsmaatregelen worden o.a. genomen door Staff Support:
- Het gebruiken van systemen met veilige wachtwoorden om toegang door onbevoegden tot systemen te voorkomen;
 - Fysieke bescherming van zijn IT-voorzieningen en apparatuur tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen;
 - Het gebruik van tweestapsverificatie om in te loggen;
 - Een beveiligde server;
 - De Portal beschikt over een SSL-certificaat;
 - De Software en data van de Klant staan op servers die zijn geplaatst in Nederland.
- 32.3. Indien beveiligingsmaatregelen wijzigingen ondergaan, dan stelt Staff Support de Klant in kennis van deze wijzigingen.
- 32.4. De Klant stelt enkel persoonsgegevens aan Staff Support ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- 32.5. Staff Support verschaft de Klant alle informatie die voor de Klant nodig is om vast te stellen dat Staff Support zijn verplichtingen die volgen uit deze algemene voorwaarden nakomt. Staff Support handelt alle verzoeken om inlichtingen van de Klant met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.

- 32.6. Indien in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling noodzakelijk is, dan zal Staff Support daaraan zijn medewerking verlenen.
- 32.7. De volgende beveiligingsmaatregelen worden geacht door de Klant genomen te worden:
- Tweestapsverificatie;
 - Werken met veilige wachtwoorden;
 - Fysieke bescherming van zijn IT-systemen;
 - Laatste updates/versie van de browser geïnstalleerd;
 - Actuele beveiliging op het systeem.
- Indien deze beveiligingsmaatregelen niet worden genomen, dan is Staff Support gevrijwaard van alle mogelijk aansprakelijkheden.

Artikel 33. Audit

- 33.1. De Klant is gerechtigd om gedurende de Overeenkomst de beveiligingsmaatregelen van Staff Support m.b.t de persoonsgegevens door een onafhankelijke ICT-deskundige te laten toetsen door middel van een audit. De Klant stelt Staff Support Schriftelijk minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit ervan op de hoogte dat een audit uitgevoerd gaat worden en van de partij die de audit uitvoert. De onafhankelijke ICT-deskundige dient door de Klant middels een geheimhoudingsverklaring worden verplicht vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens waarvan hij tijdens de audit toegang tot krijgt geheim te houden.
- 33.2. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de Klant, waaronder de kosten van de onafhankelijke ICT-deskundige en de uren die medewerkers van Staff Support maken in het kader van de audit.
- 33.3. Staff Support garandeert zijn medewerking te verlenen aan de audit. De uitkomst van de audit wordt door partijen gezamenlijk besproken om te komen tot een eventueel verbeterplan als daar aanleiding toe zou zijn.

Artikel 34. Beveiligingsincident

- 34.1. Staff Support tracht er alles aan te doen dat binnen zijn macht ligt om Beveiligingsincidenten te voorkomen. Ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen kan Staff Support niet garanderen dat er geen Beveiligingsincident zich voordoet.
- 34.2. Indien zich i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens een Beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal Staff Support de Klant daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur in kennis stellen. De Klant dient zelf te beoordelen of er sprake is van een dermate ernstig Beveiligingsincident dat melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens verplicht is en is zelf verantwoordelijk voor het tijdig melden van een ernstig Beveiligingsincident.
- 34.3. Staff Support verstrekt de Klant tijdig alle informatie omtrent het Beveiligingsincident in verband met persoonsgegevens waarom de Klant verzoekt of waarvan Staff Support weet of redelijkerwijs behoort te weten dat die informatie voor een correcte naleving van de voor de Klant als zodanig uit de AVG voortvloeiende verplichtingen ter zake van een Beveiligingsincident in verband met persoonsgegevens van belang is of kan zijn.
- 34.4. Staff Support treft onverwijld nadat hij een Beveiligingsincident in verband met persoonsgegevens heeft ontdekt, alle redelijkerwijs te verlangen maatregelen ter voorkoming of beperking van nadelige gevolgen voor de bescherming van de persoonsgegevens.
- 34.5. Indien er sprake is van een Beveiligingsincident dat ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de Betrokkenen, dan dienen de Betrokkenen daarvan op de hoogte te worden gesteld, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De Klant is verantwoordelijk voor het beoordelen of er sprake is van een Beveiligingsincident zoals hierboven omschreven en voor het melden van een dergelijk Beveiligingsincident aan de Betrokkenen. Indien Staff Support daartoe op basis van wet- en regelgeving verplicht is, zal hij zijn medewerking verlenen aan het informeren van de Betrokkenen.

Artikel 35. Medewerkers van Staff Support en ingeschakelde derden

- 35.1. Een medewerker van Staff Support en een door Staff Support ingeschakelde derde heeft enkel toegang tot die persoonsgegevens die voor de betreffende medewerker resp. derde strikt noodzakelijk zijn om de Werkzaamheden uit te kunnen voeren. Toegangsrechten van een medewerker van Staff Support en van een ingeschakelde derde worden direct

geblokkeerd als toegang tot de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst niet meer noodzakelijk is dan wel als een medewerker resp. derde niet meer werkzaam is bij/voor Staff Support.

- 35.2. Staff Support legt de (geheimhoudings)plichten, die hij ingevolge deze algemene voorwaarden en de AVG heeft, op aan zijn medewerkers en aan ingeschakelde derden. Medewerkers en ingeschakelde derden tekenen een geheimhoudingsverklaring en/of de plichten zijn verwerkt in de arbeidsovereenkomst, het personeelshandboek of (opdracht)overeenkomst die de medewerker resp. derde met Staff Support is aangegaan.
- 35.3. Staff Support controleert geregeld of zijn medewerkers en ingeschakelde derden in overeenstemming handelen met deze algemene voorwaarden.

Artikel 36. Terbeschikkingstelling en wissen van persoonsgegevens

- 36.1. Staff Support stelt alle persoonsgegevens op eerste verzoek van de Klant ter beschikking aan de Klant.
- 36.2. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Staff Support naargelang de keuze van de Klant de persoonsgegevens binnen 30 dagen na het einde van de Overeenkomst wissen of de persoonsgegevens aan de Klant verstrekken en daarna de persoonsgegevens wissen, tenzij Staff Support op basis van de wet verplicht is de persoonsgegevens te bewaren.
- 36.3. De kosten voor het verstrekken van de persoonsgegevens aan de Klant worden aan de Klant in rekening gebracht.

Artikel 37. Aansprakelijkheid

- 37.1. Indien de Klant de Software niet correct gebruikt en/of handelingen met gebruikmaking van de Software verricht die in strijd zijn met de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het verwerken van persoonsgegevens worden gesteld, dan is Staff Support daarvoor niet aansprakelijk. Staff Support is nimmer verantwoordelijk voor boetes die aan de Klant worden opgelegd i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens.
- 37.2. Indien Staff Support gehouden is een schadevergoeding aan een of meerdere Betrokkenen te betalen wegens inbreuk op de AVG, dan heeft Staff Support een verhaalsrecht op de Klant en is de Klant verplicht deze schade aan Staff Support te vergoeden, met uitzondering van de schade ontstaan doordat Staff Support niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG of doordat Staff Support buiten of in strijd met de instructies van de Klant heeft gehandeld,
- 37.3. Indien Staff Support jegens de Klant aansprakelijk mocht zijn i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens, dan is de aansprakelijkheid van Staff Support te allen tijde beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 19.10 van deze algemene voorwaarden.
- 37.4. Aansprakelijkheid aan de zijde van Staff Support wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van dit hoofdstuk van deze algemene voorwaarden ontstaat pas op het moment dat de Klant Staff Support een Schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van Staff Support wordt omschreven en Staff Support een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en Staff Support toerekenbaar aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is.