

HILTI PROFIS Engineering **Abonnementsovereenkomst**

Preambule

Deze abonnementsovereenkomst ("overeenkomst") voor de Hilti PROFIS Engineering -software en -services is van kracht vanaf de datum van uw abonnementsaanvraag, waarbij u akkoord gaat met de algemene voorwaarden van deze overeenkomst ("ingangsdatum") zoals reeds aan u beschikbaar gesteld in de productbeschrijving van Hilti PROFIS Engineering op hilti.com tussen **Hilti Belgium**, Bergensesteenweg 1424, 1070 Anderlecht, BTW BE 0402.914.739 RMR Brussel ("serviceprovider") en u ("klant"). Overwegende dat de serviceprovider het recht verleent tot gebruik van de software (inclusief gerelateerde updates en upgrades) die nodig is voor de beschikbaarstelling van de oplossing zoals uiteengezet in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en diensten aan de klant levert zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst) (hierna individueel en gezamenlijk de "service" of "services" genoemd) door middel van een abonnementsservice, de klant zich wenst te abonneren op zo'n service en deze zakelijke relatie en de toewijzing van verantwoordelijkheden zoals uiteengezet in deze overeenkomst, komen de partijen het volgende overeen:

Inhoud

- **Abonnementsovereenkomst**
- **Bijlage 1: Definities**
- **Bijlage 2: Servicebeschrijving**
- **Bijlage 3: Serviceniveauovereenkomst** (alleen van toepassing op de webapplicaties)
- **Bijlage 4: Gegevensbescherming en privacy** (alleen van toepassing op de webapplicaties)

1. Gebruik van de services door de klant.

1.1 Verplichtingen van de serviceprovider. De serviceprovider zal deze service beschikbaar maken voor de klant, in overeenstemming met deze overeenkomst, door de klant binnen twee (2) werkdagen na de ingangsdatum te voorzien van de relevante licentie-activatiesleutel, overeenkomstig de abonnementsaanvraag van de klant. De webapplicaties van de services worden beschikbaar gesteld aan de klant in de vorm van een software-as-a-service-oplossing en de offline-applicaties van de services worden aan de klant geleverd als on-premise-software, door de klant te installeren op een eigen IT-apparaat. De overeengekomen omvang en kwaliteit van de services wordt exclusief uiteengezet in bijlage 2 (Servicebeschrijving). Publieke verklaringen met betrekking tot de service gemaakt door de serviceprovider of haar agenten zullen alleen deel uitmaken van de contractueel overeengekomen kwaliteit in zover dat deze schriftelijk door de serviceprovider zijn bevestigd. Informatie en specificaties die inbegrepen zijn in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst) worden niet aangemerkt als garantie of resultaatsverbintenis met betrekking tot de kwaliteit van de service of enige andere vorm van garantie of resultaatsverbintenis, tenzij ze als zodanig schriftelijk zijn bevestigd door de serviceprovider. De serviceprovider mag van tijd tot tijd de services updaten en verbeteren; dergelijke updates zijn inbegrepen in de overeenkomst. Aanvullend op de updates mag de serviceprovider upgrades op de service aanbieden die alleen onderdeel van deze overeenkomst worden als ze afzonderlijk door de klant worden besteld en betaald.

1.2 Systeemvereisten; hardware. Bediening of gebruik van de services door de klant vereist bepaalde systeemvereisten, zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving), welke onderhevig zijn aan wijzigingen naar eigen inzicht van de serviceprovider. Het leveren van systeemvereisten maakt geen deel uit van de verplichtingen van de serviceprovider krachtens deze overeenkomst en de klant is uitsluitend verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle systeemvereisten die nodig zijn om de services te bedienen of te gebruiken. Bediening of gebruik van de services door de klant kan ook bepaalde hardware vereisen zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving), welke hardware geen deel uitmaakt van deze overeenkomst en afzonderlijk bij de serviceprovider moet worden aangeschaft door de klant. De klant kan verplicht worden updates te installeren om klantondersteuning te ontvangen, zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst), en om gebreken te verhelpen.

1.3 Geautoriseerde gebruikers. De serviceprovider wijst de geleverde licentie-activatiesleutels toe aan haar geautoriseerde gebruikers, zodat deze zich kunnen registreren en toegang hebben tot de services en de services kunnen gebruiken, overeenkomstig de algemene voorwaarden in deze overeenkomst, met extra nadruk op de voorwaarden beschreven in artikel 3.3. De klant dient er voor te zorgen dat (i) haar geautoriseerde gebruikers tijdens het registratieproces volledige en waarheidsgetrouwe informatie hebben opgegeven over het bedrijf en over henzelf en hiervoor vooral, maar zonder hiertoe beperkt te zijn, geen pseudoniemen hebben gebruikt en (ii) dat geautoriseerde gebruikers de service te allen tijden gebruiken overeenkomstig de voorwaarden in deze overeenkomst.

1.4 Verplichtingen van de klant. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de service door alle geautoriseerde gebruikers en voor hun naleving van deze overeenkomst. De klant: (i) is uitsluitend verantwoordelijk voor de juistheid, kwaliteit en rechtsgeldigheid van alle klantgegevens zoals oorspronkelijk door de klant of door geautoriseerde gebruikers namens de klant aan de serviceprovider verstrekt (met uitzondering van eventuele onjuistheden, gebreken of schendingen van de wet toe te schrijven aan handelingen en omissies van de serviceprovider); en (ii) zal redelijke inspanningen leveren om ongeoorloofde toegang tot, of gebruik van, de service door werknemers die niet als geautoriseerde gebruikers worden beschouwd of door andere derde partijen via zijn systemen te voorkomen en de serviceprovider onverwijld in kennis te stellen van dergelijke ongeoorloofde toegang of gebruik.

1.5 Verboden activiteiten. De klant zal de service uitsluitend gebruiken voor zijn interne zakelijke doeleinden en zal zich onthouden van: (i) het licentiëren, in sublicentie geven, verkopen, doorverkopen, verhuren, leasen, overdragen, toewijzen, verdelen, time sharing, aanbieden in een servicebureau, of de service anderszins beschikbaar maken voor een derde partij, anders dan de geautoriseerde gebruikers; (ii) gebruikmaken van de service op een manier die in strijd is met toepasselijke wetgeving; of (iii) het verzenden of opslaan van inbreukmakend, obscene, bedreigend of anderszins onwettig of onrechtmatig materiaal, inclusief materiaal dat privacy-rechten schendt. Verder zal de klant zich onthouden van: (iv) bewust schadelijke code verzenden of opslaan; (v) bewust de uitvoering van de service of de daarin begrepen gegevens belemmeren of verstoren; of (vi) proberen ongeoorloofde toegang te krijgen tot de service of de daaraan gerelateerde systemen of netwerken. Van zijn kant zal de serviceprovider niet: (i) tenzij dit anderszins uitdrukkelijk toegestaan is, de service of de daarin inbegrepen gegevens belemmeren of verstoren; of (ii) proberen toegang te krijgen tot de klantgegevens of zijn gerelateerde systemen of netwerken anders dan (a) als geoorloofd door de klant; (b) als toegestaan onder de voorwaarden van deze overeenkomst; of (c) als vereist voor de uitvoering van de services.

2. Proefperiode, studentenversie, vergoedingen, betaling en belastingen.

2.1 Proefperiode / studentenversie. Gedurende de proefperiode van de proefversie en de studententermijn van de studentenversie biedt de serviceprovider de klant zonder enige kosten de proefversie of studentenversie, zoals beschreven in artikel 3.3(a), waarbij slechts een (1) licentie-activatiesleutel beschikbaar wordt gesteld voor een (1) geautoriseerde gebruiker.

2.2 Vergoedingen. Met uitzondering van de proefversie en de studentenversie, welke voor de respectievelijke periodes zonder kosten worden aangeboden, dient de klant de serviceprovider het tarief te betalen dat is overeengekomen in de abonnementsaanvraag, ter vergoeding van de door de serviceprovider geleverde services. Gedurende de looptijd van de overeenkomst mag de serviceprovider de vergoedingen slechts in overeenstemming met artikel 11 hieronder wijzigen. De klant betaalt de vergoedingen overeenkomstig dit artikel 2, tenzij expliciet anders overeengekomen in de abonnementsaanvraag.

2.3 Maandelijkse abonnementsvergoeding. De serviceprovider zal de klant bij voorraad factureren op de eerste dag van elke kalendermaand voor de uit te voeren services in de desbetreffende kalendermaand, tenzij expliciet anders overeengekomen in de abonnementsaanvraag.

2.4 Facturen. Alle facturen zijn betaalbaar binnen de veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de factuur, tenzij expliciet anders overeengekomen in de abonnementsaanvraag. Op verzoek verstrekt de serviceprovider alle informatie, documenten en gegevens aan de klant die de klant nodig heeft om de juistheid van een factuur te verifiëren.

2.5 Betalingsverzuim. Bij betalingsverzuim van de klant, zal de klant dagelijks rente aan de Belgische wettelijke rentevoet dragen voor achterstallige interesten bij handelstransacties, vermeerderd met vier (4)%. Dit doet geen afbreuk aan het recht van de serviceprovider om eventuele hogere schadevergoeding onder de toepasselijke wetgeving te claimen.

2.6 Belastingen. De vergoedingen van de serviceprovider zijn gewoonlijk exclusief belastingen. De klant is verantwoordelijk voor het betalen van alle verkoop, gebruik en belasting over de toegevoegde waarde verbonden aan de afgenomen services onder deze overeenkomst, maar dit is exclusief belastingen gebaseerd op de bruto omzet, het netto inkomen of vermogen van de serviceprovider. Als de Serviceprovider verplicht is om belastingen te betalen of te innen waarvoor de klant op grond van dit artikel verantwoordelijk is, wordt het juiste bedrag gefactureerd aan en betaald door de klant, tenzij de klant aan de serviceprovider een geldig certificaat voor belastingvrijstelling verstrekt dat is goedgekeurd door de bevoegde belastinginstantie.

3. Eigendomsrechten.

3.1 © Hilti Aktiengesellschaft 2017. Hilti Aktiengesellschaft behoudt als enige exclusief en onbepert het eigendom en behoudt zich alle rechten, eigendomsrechten en belangen voor en alle intellectuele rechten op de software (inclusief gerelateerde updates en upgrades), tenzij expliciet anders bepaald in deze overeenkomst. De serviceprovider is door Hilti Aktiengesellschaft gemachtigd de klant rechten op het gebruik van de software (inclusief gerelateerde updates en upgrades) te verlenen overeenkomstig de algemene voorwaarden van deze overeenkomst.

3.2 Voorbehoud van rechten. Behoudens de krachtens deze overeenkomst uitdrukkelijk toegekende rechten worden krachtens deze overeenkomst aan de klant geen andere rechten verleend dan uitdrukkelijk hierin beschreven. De klant behoudt zich alle rechten, eigendomsrechten en belangen voor met betrekking tot zijn gegevens, eventuele andere niet van de serviceprovider afkomstige software en andere intellectuele eigendomsrechten waartoe de serviceprovider mogelijk van tijd tot tijd toegang heeft tijdens het uitvoeren van de services.

3.3 Toekenning van rechten. De klant wordt hierbij het recht verleend toegang te hebben tot de services en de services te gebruiken, zoals overeengekomen in de abonnementsaanvraag, waarin de volgende modules beschikbaar zijn:

(a) **Enkele gebruiker.** Indien via de abonnementsaanvraag de module voor een enkele gebruiker wordt besteld, wordt de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht verleend om geautoriseerde gebruikers met naam aan te wijzen om vanop afstand toegang te hebben tot de service en de functionaliteiten van de service te gebruiken, in overeenstemming met en

gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Het aantal geautoriseerde gebruikers op naam dat kan worden aangewezen wordt bepaald in de abonnementsaanvraag. Mits dit gemeld wordt aan de serviceprovider, is het de klant toegestaan een aangewezen geautoriseerde gebruiker op naam te vervangen door een andere geautoriseerde gebruiker op naam.

(b) Gelijktijdige gebruikers (alleen van toepassing op de webapplicaties). Indien via de abonnementsaanvraag de module voor gelijktijdige gebruikers wordt besteld, wordt de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht verleend om toestemming te geven om toegang te hebben tot de service vanop afstand en om de functionaliteiten van de service te gebruiken voor het maximale aantal gelijktijdige actieve gebruikerssessies dat in de abonnementsaanvraag is overeengekomen, in overeenstemming met en gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Gelijktijdige actieve gebruikerssessies worden gedefinieerd als het toegang hebben tot en/of gebruiken van de service via (i) een radiofrequentie apparaat, (ii) een personal computer, (iii) een CRT en (iv) een VDT die is ingelogd en verbonden met de service.

3.4 Documentatie. De serviceprovider zal adequate gebruikshandleidingen en documentatie voor de service verstrekken die online beschikbaar zullen worden gemaakt via [Profis Engineering Manual](#), [Hilti Installation Advisor](#), [Hilti Quantity Calculator](#). De serviceprovider zal de handleidingen en documentatie van tijd tot tijd updaten wanneer een verandering van de services dit vereist.

3.5 Beperkingen. De klant zal zich onthouden van: (i) de services te wijzigen, kopiëren of enige werken die hiervan afgeleid zijn te creëren; (ii) enige inhoud die deel uitmaakt van de service vorm te geven of te spiegelen, anders dan op de eigen intranetten van de klant voor de eigen interne zakelijke doelen; (iii) de service of enig onderdeel ervan te reverse engineeren of decompileren tenzij dit toegestaan is onder toepasselijk wetgeving (iv) zich toegang te verschaffen tot de service met als doel een commercieel beschikbaar product of service te bouwen; (v) enige kenmerken, functies, interfaces of afbeeldingen van de service of enig onderdeel ervan te kopiëren; of (vi) de service te gebruiken op enigerlei wijze die in strijd is met het hierin toegestane gebruik.

3.6 Klantgegevens. Tussen de serviceprovider en de klant, is de klant de eigenaar van zijn klantgegevens en (voor zover de klantgegevens persoonsgegevens bevatten) de verantwoordelijke gegevensbeheerder (in de zin van de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens), voor zulke klantgegevens. De serviceprovider zal zich geen toegang verschaffen tot klantgegevens behalve voor zover: (i) dit nodig is om te reageren op service-gerelateerde kwesties of andere technische problemen, (ii) dit nodig is om zulke klantgegevens te verstrekken aan geautoriseerde gebruikers, (iii) dit nodig is om zijn verplichtingen uit te voeren, (iv) dit nodig is om de services uit te voeren, (v) dit door de klant in geschreven vorm verzocht is of (vi) zoals anderszins expliciet toegestaan is onder de voorwaarden van deze overeenkomst (inclusief de bijlagen) of met uitdrukkelijke toestemming van de klant. Partijen komen overeen dat de serviceprovider en/of gelieerde organisaties van de serviceprovider de klantgegevens in geanonimiseerde vorm (d.w.z., in een vorm waarin een individuele klant of een individuele werknemer niet kan worden gelinkt) mag gebruiken met het oog op het ontwikkelen, onderhouden en verbeteren van de services en producten van de Hilti groep ondernemingen, om producten en services op maat te maken naar de behoeften van de klant en voor doelstellingen van marktonderzoek gedurende de looptijd van deze overeenkomst en daarna. De serviceprovider heeft toegang tot de klantgegevens, de gerelateerde systemen of netwerken en apparatuur van de klant voor zover dat nodig is om de services uit te voeren en/of onderhoud te bieden en/of op afstand te ondersteunen zoals nader beschreven in artikel 2.5 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

3.7 Klanteninput De klant verleent Hilti Aktiengesellschaft een royalty-vrije, wereldwijde, overdraagbare, in sublicentie te geven, onherroepelijke, eeuwigdurende licentie om alle klanteninput te gebruiken of in de services te integreren. Het is Hilti Aktiengesellschaft en/of de serviceprovider niet verplicht dergelijke klanteninput te implementeren in de services in de vorm van een update, upgrade of op enige andere manier.

4. Vertrouwelijkheid.

4.1 Vertrouwelijkheid. Iedere partij zal de vertrouwelijke informatie van de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor eender welke doelstelling buiten de werkingssfeer van deze overeenkomst, tenzij dit gebeurt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij of indien daartoe een wettelijke plicht bestaat en openbaarmaking is toegestaan op grond van artikel 4.3 hieronder.

4.2 Bescherming. Elke partij stemt ermee in om de vertrouwelijke informatie van de andere partij op dezelfde manier te beschermen zoals zij haar eigen gelijksoortige vertrouwelijke informatie beschermt (maar in geen geval met minder dan een redelijke mate van zorg en redelijke technologische industriestandaarden).

4.3 Gedwongen openbaarmaking. Wanneer een partij door de wetgeving verplicht wordt, vertrouwelijke informatie van de andere partij openbaar te maken, zal zij (voor zover als wettelijk toegestaan) de andere partij voorafgaand in kennis stellen van zo'n gedwongen openbaarmaking en, op kosten van de andere partij, redelijke bijstand verlenen, als de andere partij de openbaarmaking wenst te voorkomen of te betwisten.

4.4 Rechtsmiddelen. Als een partij in strijd met deze geheimhoudingsbescherming vertrouwelijke informatie van de andere partij openbaar maakt of gebruikt (of dreigt deze openbaar te maken of te gebruiken), heeft de andere partij het recht, zonder afbreuk

te doen aan het recht om eventuele andere beschikbare rechtsmiddelen in te zetten, om een dwangmiddel te gebruiken om dergelijke handelingen te verbieden, met dien verstande dat de partijen erkennen dat andere beschikbare rechtsmiddelen ontoereikend zijn.

4.5 Uitsluitingen. Vertrouwelijke informatie is niet informatie die: (i) algemeen bekend is of wordt voor het publiek zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij; (ii) bekend werd aan een partij voorafgaand aan de openbaarmaking door de andere partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij; (iii) onafhankelijk werd ontwikkeld door een partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij; of (iv) van een derde partij is ontvangen zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij (met dien verstande dat klantgegevens die persoonsgegevens bevatten behandeld zullen worden in overeenstemming met de normen vereist door deze overeenkomst (inclusief de bijlagen), zelfs als dezelfde informatie algemeen bekend is, openbaar beschikbaar of anderszins toegankelijk is voor de serviceprovider via andere bronnen).

5. Beschikbaarheid van de service; geplande downtime van de service.

5.1 Beschikbaarheid van de service. De serviceprovider zal (i) de service beschikbaar maken voor de klant zoals uiteengezet in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en (ii) commercieel redelijke inspanningen leveren om de services beschikbaar te maken overeenkomstig de SNO-doelstelling voor maandelijkse beschikbaarheid, zoals uiteengezet in bijlage 3 (Serviceneveauovereenkomst). De serviceprovider zal worden ondersteund door Hilti Asia IT Services, Hilti Befestigungstechnik AG en Hilti Aktiengesellschaft met betrekking tot de levering van de services; alle vergoedingen of andere beloningen door de klant te betalen in verband met deze overeenkomst zijn uitsluitend verschuldigd aan de serviceprovider.

5.2 Geplande downtime van de service. Voor de ondersteuning of onderhoud van de service (inclusief, maar niet beperkt tot de uitrol van updates) kan de service een geplande downtime hebben zoals uiteengezet in artikel 1.2 van bijlage 3 (Serviceneveauovereenkomst).

6. Disclaimer.

6.1 De klant dient bij het gebruik van de services rekening te houden met de gebruiksbeperkingen en functionele beperkingen, alsook met achterliggende regels, normen, specificaties, richtlijnen en juridische en sectorspecifieke gedragscodes (elk voor zover van toepassing), zoals bepaald of genoemd in artikel 5 van bijlage 2 en de veronderstellingen die daarin zijn opgenomen of genoemd (hierna gezamenlijk en afzonderlijk "Richtlijnen" genoemd), en volledig in overeenstemming hiermee te handelen. Hilti doet afstand van alle garantie- en aansprakelijkheidsclaims en rechtsmiddelen die voortvloeien uit het gebruik van de services door de klant dat niet in overeenstemming met deze richtlijnen is, voor zover wettelijk toegestaan.

6.2 Zakelijke klanten. De services zijn uitsluitend bedoeld en ontwikkeld voor gebruik door professionele zakelijke klanten in de bouw en opbouwrandensector, energiesysteembouw en gebouwonderhoud, en is niet bedoeld voor andere zakelijke sectoren of gebruik door particuliere eindgebruikers ('gebruiksgebied'). Hilti doet afstand van alle garantie- en aansprakelijkheidsclaims en rechtsmiddelen die voortvloeien uit het gebruik van de services door de klant dat buiten het gebruiksgebied valt, voor zover wettelijk toegestaan.

7. Vrijwaring door klant.

7.1 De klant vergoedt, vrijwaart en verdedigt de serviceprovider tegen alle claims van derden en/of boetes die voortvloeien uit: (i) gebruik van de services door de klant voor zover dat gebruik in strijd is met de richtlijnen hierboven genoemd in artikel 6.1; (ii) schending door de klant van een toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming; of (iii) de gegevens, andere informatie of materialen van de klant die zijn geüpload of samen met de services zijn gebruikt, mits de klant onverwijld schriftelijk in kennis is gesteld van een dergelijke claim of boete. Het niet onmiddellijk informeren van de klant ontheft de klant niet van zijn/haar verplichtingen onder dit artikel, behalve voor zover de klant kan aantonen dat hij/zij wezenlijk is benadeeld door dergelijk verzuim. De serviceprovider zal op verzoek van de klant naar redelijkheid meewerken aan de verdediging van een dergelijke claim, waarbij de klant de serviceprovider schadeloos zal stellen voor redelijk betaalde kosten opgelopen in verband met dergelijke medewerking. Indien de serviceprovider dat goedkeurt, heeft de klant de exclusieve bevoegdheid om de verdediging tegen de claim op zich te nemen of hieromtrent een dading te maken, op voorwaarde dat een dergelijke dading geen betaling door de serviceprovider of erkenning van wangedrag door de serviceprovider inhoudt.

8. Uitsluiting van garanties en remedies in geval van gebreken.

8.1 De rechtsmiddelen uiteengezet in artikel 8.2 hieronder zijn de enige en exclusieve rechtsmiddelen van de klant en zijn exclusief en in plaats van alle andere garanties, algemene voorwaarden, met inbegrip van maar niet beperkt tot verborgen gebreken. Alle aspecten van de service worden verstrekt "in de huidige staat" en, behalve zoals expliciet uiteengezet in artikel 8.2 hieronder, wijst Hilti hierbij, voor zover toegestaan door de wet, alle verklaringen, garanties en voorwaarden af, zowel mondeling als schriftelijk, uitdrukkelijk of stilzwijgend, met betrekking tot de service, met inbegrip van maar niet beperkt tot, enige stilzwijgende garanties van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel (zelfs als de serviceprovider over een dergelijk doel was geïnformeerd), inclusief voor verborgen gebreken, met betrekking tot een onderdeel van de service. Serviceprovider garandeert niet dat de service ononderbroken zal zijn of vrij van fouten/defecten (ongeacht of een dergelijke fout/defect zichtbaar of verborgen zou zijn). De klant is

als enige verantwoordelijk voor de selectie en het gebruik van de service. Elke partij erkent en gaat ermee akkoord dat het bij het aangaan van deze overeenkomst geen beroep doet op en geen rechtsmiddel heeft ten aanzien van enige mededeling, verklaring, garantie of afspraak van een persoon anders dan zoals uitdrukkelijk vermeld in deze overeenkomst als een garantie of verklaring.

8.2 De klant zal de serviceprovider onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen van alle vermeende gebreken van de service, inclusief een beschrijving van het vermeende gebrek. Serviceprovider zal zich er voor inspannen om alle rechtmatige gebreken binnen een redelijke termijn te verhelpen; de serviceprovider kan naar eigen inzicht beslissen om een bepaald gebrek te verhelpen door middel van een herstelling of vervanging. De serviceprovider kan ook een gebrek verhelpen met externe middelen en mag voor dit doel toegang hebben vanop afstand tot de klantgegevens, systemen en/of apparatuur van de klant, voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving. Als de serviceprovider niet in staat is het gebrek te verhelpen binnen een redelijke termijn, dan kan de klant (i) een redelijke vermindering van de vergoedingen voor de service vragen of (ii) deze abonnementsovereenkomst beëindigen en een terugbetaling vragen van de vergoedingen die betaald werden voor de gebrekkige services, en (iii) schadevergoeding vorderen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en artikel 9.

9. Beperking van aansprakelijkheid. Uitsluiting en Beperking van aansprakelijk

9.1 Onverminderd artikel 8.1, zal de serviceprovider of zijn werknemers, functionarissen, agenten of onderaannemers in geen geval aansprakelijk zijn voor enige winstderving, verlies van voordeel, verlies van omzet, inkomstderving, verlies van besparingen, verlies van contract, verlies van gebruik, zakelijke verliezen of zakelijke onderbreking, verlies van goodwill, verlies van gegevens, verlies van klanten, vordering van derden of enige andere indirecte, speciale, incidentele of gevolgschade van welke aard dan ook in verband met of voortvloeiend uit het verstrekken, uitvoeren of gebruiken van de service, ongeacht of het als contractbreuk (met inbegrip van ernstige fouten) of wangedrag, niet-contractuele fout of nalatigheid (inclusief grove nalatigheid), verborgen gebreken wordt aangehaald, zelfs als serviceprovider op de hoogte was van de mogelijkheid van dergelijke schade.

Onverminderd artikel 9.2, is de maximale aansprakelijkheid van de serviceprovider (hetzij contractueel, op basis van rechtspraak, onrechtmatige daad of enige andere vorm van aansprakelijkheid inclusief verborgen gebreken) voor schade of verlies, ongeacht hoe deze ontstaan of veroorzaakt werd, al dan niet voortvloeiend uit nalatigheid van de serviceprovider (inclusief grove nalatigheid), in geen geval groter zijn dan EUR 1'000 of dan enig bedrag dat door de klant aan serviceprovider in verband met de service moet worden betaald en op jaarbasis moet worden berekend.

9.2 Uitzonderingen. De bovengenoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet geldig voor enige dwingende wettelijke aansprakelijkheid, in het bijzonder voor aansprakelijkheid krachtens de Belgische productaansprakelijkheidswet en aansprakelijkheid voor (i) fraude of opzet, of (ii) dood en dodelijke of lichamelijke letsels of letsels met betrekking tot de gezondheid veroorzaakt door nalatigheid of (iii) enige andere aansprakelijkheid dat niet kan worden uitgesloten of beperkt krachtens de toepasselijke wetgeving. Bovendien gelden dergelijke beperkingen van aansprakelijkheid niet indien en voor zover de serviceprovider een specifieke garantie heeft verondersteld.

9.3 Verplichting van de klant om schade te voorkomen en beperken. De serviceprovider zal dagelijks back-upkopieën maken van het hele systeem waarop de klantgegevens worden opgeslagen om herstel van deze systeemgegevens mogelijk te maken in geval van verlies van gegevens. Echter, de serviceprovider zal geen klantgegevens van individuele klanten herstellen, bijvoorbeeld in geval van een accidenteel verlies van gegevens veroorzaakt door de klant. De klant is daarom verplicht passende maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van schade als gevolg van het verlies van gegevens.

10. Looptijd & beëindiging.

10.1 Looptijd. Deze overeenkomst wordt van kracht op de ingangsdatum en zal (i) in het geval van de proefversie zonder handeling van een van de partijen automatisch eindigen na afloop van een proefperiode van een (1) maand, na het aflopen van de proefperiode, en (ii) in het geval van de studentenversie zonder handeling van een van de partijen automatisch eindigen na afloop van de periode bepaald door de serviceprovider (studententermijn), na het aflopen van de studententermijn en (iii) in alle andere gevallen worden afgesloten voor onbepaalde tijd.

10.2 Gewone opzegging. Met uitzondering van de proefperiode mag elke partij deze volledige overeenkomst opzeggen met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van 60 (zestig) dagen voorafgaand aan het einde van een kalendermaand.

10.3 Beëindiging met een reden. Bovendien kan iedere partij deze overeenkomst en alle onderliggende aanvragen eenzijdig, op zichzelf en zonder gerechtelijke tussenkomst, beëindigen omwille van een materiële tekortkoming te wijten aan de andere partij en niet verholpen binnen 10 werkdagen na een uitdrukkelijke eis tot herstel.

10.4 Gevolgen van beëindiging van de overeenkomst. Bij beëindiging door de serviceprovider zal de klant onmiddellijk stoppen met zich toegang te verschaffen tot en het gebruik van de service (tenzij zoals hieronder is bepaald). Beëindiging zal de klant niet ontslaan van de verplichting tot het betalen van lopende of opeisbare vergoedingen en die betaalbaar waren voorafgaand aan de ingangsdatum van de beëindiging van de overeenkomst (behoudens het wettelijke recht van de klant om betalingen die te goeder trouw betwist worden te weerhouden).

10.5 Teruggeven van klantgegevens. Gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende zestig (60) dagen na het eindigen daarvan, heeft de klant het recht de klantgegevens op te halen met gebruikmaking van de standaard services van de serviceprovider; na het verstrijken van deze periode van zestig (60) dagen, zal de serviceprovider, met inachtneming van de rechten van de serviceprovider om de klantgegevens in geanonimiseerde vorm te gebruiken als bedoeld in artikel 3.6, de klantgegevens verwijderen.

10.6 Bepalingen die hun geldigheid behouden. Alle bepalingen van deze overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om geldig te blijven, zullen voortduren na het eindigen of verlopen van deze overeenkomst.

11. Wijzigingen van de overeenkomst en/of vergoedingen.

11.1 Wijzigingen van de overeenkomst. De serviceprovider behoudt zich het recht voor de overeenkomst en/of vergoedingen te wijzigen ("Wijziging"). De serviceprovider zal de klant ten minste vier (4) weken van tevoren informeren over wijzigingen ("Wijzigingsmelding"). De klant heeft het recht bezwaar tegen de wijziging aan te tekenen door middel van een kennisgeving van twee (2) weken voordat de wijziging moet ingaan ("Wijziging ingangsdatum"). Indien de klant niet tijdig bezwaar maakt, wordt dit beschouwd als aanvaarding van de wijziging door de klant en zal de wijziging effectief worden op de wijziging ingangsdatum. Indien de klant tijdig bezwaar maakt, mag de serviceprovider kiezen de overeenkomst met de klant voort te zetten onder de voorwaarden van deze overeenkomst zonder de wijziging, of de overeenkomst met ingang van de ingangsdatum van de wijziging te beëindigen. De serviceprovider zal de klant specifiek informeren over het beëindigingsrecht van de serviceprovider, de bezwaartermijn voor de kennisgeving van de klant, de wijziging ingangsdatum en de gevolgen van geen bezwaar maken op de wijzigingsmelding.

11.2 Wijzigingen van vergoedingen. Vergoedingen zoals overeengekomen in de abonnementsaanvraag zijn vast voor een periode van twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van deze overeenkomst en de serviceprovider mag de vergoedingen binnen de eerste periode van twaalf (12) maanden niet verhogen. Na het verstrijken van de periode van de eerste twaalf (12) maanden, mag de serviceprovider de vergoedingen jaarlijks eenzijdig verhogen met niet meer dan drie procent (3%) zonder daarbij gebonden te zijn aan de procedure voor een wijziging, zoals beschreven in artikel 11.1 hierboven en zonder dat de klant een recht van bezwaar heeft.

12. Proefversie, studentenversie

12.1 Specifieke voorwaarden. De volgende specifieke voorwaarden gelden voor de proefversie en de studentenversie en zullen voorrang hebben indien deze tegenstrijdig zijn met andere voorwaarden in deze overeenkomst:

12.2 Uitsluiting van garantie. De serviceprovider sluit alle verklaringen, garanties en voorwaarden uit, in overeenstemming met artikel 1.1 hierboven, met betrekking tot het gebruik of de werking vrij van fouten van de proefversie en de studentenversie.

12.3 Beperking van aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van de serviceprovider wordt beperkt in overeenstemming met artikel 9.1.

12.4 Teruggeven van klantgegevens. Bij het aflopen van de proefperiode en de studententermijn worden alle klantgegevens onherroepelijk verwijderd van de systemen van de serviceprovider.

13. Algemene bepalingen.

13.1 Relatie tussen de partijen. De partijen zijn onafhankelijke contractanten. Deze overeenkomst creëert geen maatschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciaire of arbeidsrelatie tussen de partijen en mag ook niet als zodanig worden uitgelegd.

13.2 Kennisgevingen. Tenzij de voorwaarden van deze overeenkomst uitdrukkelijk een andere vorm vereisen, moeten alle kennisgevingen volgens deze overeenkomst ten minste in schriftelijke vorm worden gedaan (geschreven vorm, fax of e-mail). De serviceprovider zal zulke kennisgevingen per e-mail aanleveren aan het/de adres(sen) en contactpersoon/-personen aangegeven door de klant bij registratie van het klantaccount voor de service met serviceprovider. De klant zal zulke kennisgevingen per e-mail aanleveren bij het adres van de betreffende serviceprovider. Bovendien kunnen de partijen elkaar in kennis stellen via één of meer andere adressen die partijen aan elkaar hebben doorgegeven. De vorige zin is van overeenkomstige toepassing indien de kennisgevingen schriftelijk worden verzonden. De partijen zullen elkaar per omgaande informeren over wijzigingen van de contactgegevens die zij elkaar hebben verstrekt. Indien de klant zijn/haar contactgegevens niet regelmatig bijwerkt, is het mogelijk dat de klant updates, upgrades of belangrijke informatie over de services niet ontvangt.

13.3 Afstandsverklaring en cumulatieve rechtsmiddelen. Het niet uitoefenen of het laattijdig uitoefenen van enig recht krachtens deze overeenkomst door één van beide partijen kan niet worden uitgelegd als afstandsverklaring van dat recht. Behalve

zoals uitdrukkelijk hierin vermeld, zijn de hierin verstrekte rechtsmiddelen een aanvulling op en niet exclusief ten opzichte van alle andere rechtsmiddelen van een partij.

13.4 Onderaannemers. De serviceprovider kan onderaannemers inhuren voor de uitvoering van de services. Indien de levering van de uitbestede services de verwerking van persoonsgegevens vereist, zullen de eisen en verplichtingen zoals uiteengezet in artikels 14.1 en 14.2 van toepassing zijn.

13.5 Overdracht. Geen van beide partijen mag enig recht of verplichting krachtens deze overeenkomst overdragen, hetzij van rechtswege of anderszins, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij (welke toestemming niet onredelijk zal worden onthouden).

13.6 Toepasselijk recht. Op deze overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Partijen sluiten de toepasselijkheid van het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken uit.

Verdere bepalingen. Deze overeenkomst, inclusief alle bijlagen, vormt de gehele overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp daarvan. Er zijn geen andere overeenkomsten, verklaringen, garanties, beloftes, covenanten, verbintenissen, of toezeggingen buiten deze die expliciet hierin worden uiteengezet. Deze overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten, voorstellen of verklaringen, schriftelijk of mondeling, met betrekking tot het onderwerp. Geen enkele aanpassing, wijziging of afstandsverklaring van enige bepaling van deze overeenkomst zal van kracht zijn, tenzij overeengekomen in tekstvorm (bijv. e-mail, kennisgevingen, etc.) of schriftelijk door de partij tegen wie de aanpassing, wijziging of afstandsverklaring moet worden gedaan. In het geval van een conflict tussen deze overeenkomst en één of meer van de hieraan bijgevoegde documenten of documenten waarnaar verwezen wordt, worden de documenten consistent geïnterpreteerd, voor zover redelijkerwijs mogelijk, maar voor zover sprake is van enige inconsistentie, zullen ze prioriteit genieten in de volgende volgorde: (1) deze overeenkomst en; (2) de bijlagen ervan en (3) de abonnementsaanvraag. Niettegenstaande enige andere tegengestelde bepaling daarin, zullen geen bepalingen of voorwaarden die zijn vermeld in een bestelling van een klant of in enige andere bestellingsdocumentatie van de klant worden opgenomen in of deel uitmaken van deze overeenkomst, en zullen alle dergelijke voorwaarden nietig zijn.

14. Persoonsgegevens, onderaannemers en beveiliging.

14.1 Gegevensbescherming. Ten aanzien van de verwerking van de klantgegevens voor het doel van deze overeenkomst, gaat de klant een overeenkomst voor verwerking van gegevens aan, zoals uiteengezet in bijlage 4 (Gegevensbescherming en privacy) ("Gegevensverwerkingsovereenkomst"), met de serviceprovider, Hilti Aktiengesellschaft, Hilti Befestigungstechnik AG en Hilti Asia IT Services (Hilti Aktiengesellschaft, Hilti Asia IT Services en serviceprovider gezamenlijk aangeduid als "Gegevensverwerkers"). Alle vergoedingen of andere beloningen door de klant te betalen in verband met deze overeenkomst zijn uitsluitend verschuldigd aan de serviceprovider.

14.2 Onderaannemers. De gegevensverwerkers mogen hun verplichtingen krachtens de gegevensverwerkingsovereenkomst uitbesteden - in overeenstemming met de vereisten uiteengezet in dergelijke gegevensverwerkingsovereenkomst aan gelieerde ondernemingen van de gegevensverwerker en/of aan derden ("onderaannemers"). Een lijst met de onderaannemers die verbonden zijn aan de gegevensverwerkers vanaf de ingangsdatum is beschikbaar op [\[link invoegen\]](#) en de klant gaat hierbij akkoord met het betrekken van deze onderaannemers. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst zullen de gegevensverwerkers de klant ten minste vier (4) weken voordat een nieuwe onderaannemer wordt geautoriseerd om klantgegevens te benaderen een voorafgaande kennisgeving ("onderaannemer wijzigingsmelding") verstrekken ("onderaannemer ingangsdatum wijziging"). Als de klant bezwaar heeft tegen de betrokkenheid van een dergelijke nieuwe onderaannemer, kan de klant deze overeenkomst beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving van twee (2) weken voor de onderaannemer ingangsdatum wijziging, inclusief toelichting van de redelijke gronden voor het bezwaar tegen de onderaannemer. Indien de klant niet in overeenstemming met het voorgaande bezwaar maakt tegen de wijzigingsmelding met betrekking tot onderaannemers, wordt dit beschouwd als de acceptatie van de nieuwe onderaannemer door de klant. De gegevensverwerkers blijven verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen van de gegevensverwerkingsovereenkomst door de onderaannemers.

14.3 Vertegenwoordiging. Klant gaat ermee akkoord dat het gebruik van de service geen niet-naleving van enige wet of regelgeving inhoudt. De klant erkent dat hij een onafhankelijke plicht heeft om te voldoen aan alle wetten die op hem van toepassing zijn.

BIJLAGE 1**Definities****Definities**

“**licentie-activatiesleutel**” heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 1.1 van de overeenkomst.

“**overeenkomst**” betekent deze abonnementsovereenkomst en alle erbij behorende bijlagen en aanhechtingen.

“**geautoriseerde gebruiker**” betekent werknemers van de klant die door de klant zijn geautoriseerd voor het gebruik van de services, overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst.

“**wijziging**”, “**ingangsdatum wijziging**” en “**wijzigingsmelding**” hebben een betekenis zoals gedefinieerd in artikel 11 van de overeenkomst.

“**vertrouwelijke informatie**” betekent (a) de software, welke onderdeel is van de services, en betreffende broncode; (b) klantgegevens; en (c) de zakelijk of technische informatie van iedere partij, inclusief maar niet beperkt tot enige informatie gerelateerd aan softwareplannen, ontwerpen, kosten, prijzen en namen, financiën, marketingplannen, zakelijke kansen, personeel, onderzoek, ontwikkeling of kennis.

“**contractueel overeengekomen kwaliteit**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 1.1 van de overeenkomst.

“**klant**” heeft de betekenis gedefinieerd in de preambule.

“**klantgegevens**” zijn de gegevens of informatie die door de klant, inclusief de werknemers van de klant, verstrekt zijn in verband met de services.

“**klanteninput**” betekent de suggesties, verbeteringsverzoeken, aanbevelingen of andere feedback geleverd door de klant of geautoriseerde gebruikers die betrekking hebben op de bediening of functionaliteit van de service.

“**klantondersteuning**” heeft de betekenis gedefinieerd in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

“**gegevensverwerkingsovereenkomst**” en “**verwerkers**” hebben de betekenis gedefinieerd in artikel 14.1 van de overeenkomst.

“**documentatie**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 3.4 van de overeenkomst.

“**gebrek**” betekent een afwijking van de service en de contractueel overeengekomen kwaliteit krachtens artikel 1.1 van de overeenkomst.

“**ingangsdatum**” heeft de betekenis gedefinieerd in de preambule.

“**werknemers**” zijn alle werknemers met een geldig arbeidscontract met de klant.

“**vergoedingen**” zijn alle kosten die door de klant aan de serviceprovider betaald moeten worden voor de services.

“**gebruiksgebied**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 6.2 van de overeenkomst.

“**schadelijke code**” betekent virussen, wormen, tijdbommen, Trojaanse paarden en andere kwaadaardige code, bestanden, scripts, agenten of programma's.

“**Hilti Aktiengesellschaft**” betekent Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein.

“**Hilti Asia IT Services**” betekent Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd, Unit 7-01, Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Maleisië.

„**Hilti Befestigungstechnik AG**“ betekent Hilti Befestigungstechnik AG, Grünaustrasse 1A, 9470 Buchs, Switzerland

"intellectuele eigendomsrechten" betekent alle gemeenrechtelijke, wettelijke en andere industriële eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten, waaronder copyrights, auteursrechten, naburige rechten, morele rechten, databank rechten, handelsmerken, handelsgeheimen, patenten en andere uitgegeven eigendomsrechten, die overal ter wereld gerespecteerd of afgedwongen worden onder toepasselijke wetgeving en alle daarmee verbonden morele rechten.

"wet" betekent alle lokale, provinciale, nationale en/of buitenlandse wetgeving, verdragen, en/of richtlijnen van toepassing op een betreffende partij.

"mobiele applicaties" betekent die applicaties van services die door de serviceprovider worden geleverd aan de klant als on-premise-software, door de klant te installeren op eigen mobiele telefoon of tablet. De mobiele applicaties die horen bij het abonnement van de klant worden door de serviceprovider beschikbaar gesteld als download via de relevante platformen voor Android en Apple (Google Play, etc.). Bijlage 3 en bijlage 4 van de overeenkomst zijn niet van toepassing op de mobiele applicaties. Tijdens het installeren van de mobiele applicaties is het mogelijk dat de klant aanvullende algemene voorwaarden dient te accepteren, die voorrang hebben over de voorwaarden in deze overeenkomst en bijbehorende bijlagen. De mobiele applicaties worden expliciet als zodanig aangemerkt in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"offline applicaties" betekent die applicaties van services die door de serviceprovider worden geleverd aan de klant als on-premise-software, door de klant te installeren op een eigen IT-apparaat. De offline applicaties die horen bij het abonnement van de klant worden door de serviceprovider als download aan de klant beschikbaar gesteld. Bijlage 3 en bijlage 4 van de overeenkomst zijn niet van toepassing op de offline applicaties. De offline applicaties worden expliciet als zodanig aangemerkt in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"geplande downtime van de service" heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 1.2 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

"tool voor hulp op afstand" betekent alle gebruikte tools om vanop afstand toegang te krijgen tot het klantsysteem voor ondersteuning bij de afhandeling van een serviceverzoek.

"service" of **"services"** heeft de betekenis gedefinieerd in de preambule.

"service-uren" heeft de betekenis zoals gedefinieerd in artikel 2.3 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

"urgentieniveau" heeft de betekenis zoals gedefinieerd in artikel 2.1 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

"serviceniveauovereenkomst" betekent het niveau van de geleverde service, bijvoorbeeld op het gebied van doelstellingen omtrent jaarlijkse beschikbaarheid of responstijden bij serviceverzoeken.

"serviceprovider" heeft de betekenis gedefinieerd in de preambule.

"software" heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 3 van bijlage 2 (Servicebeschrijving).

"studententermijn" heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 10.1 van de overeenkomst.

"studentenversie" betekent een versie van de services met beperkte functionaliteiten, zoals door de serviceprovider per situatie bepaald, die beschikbaar wordt gesteld aan klanten die zijn ingeschreven bij een universiteit of vergelijkbare instelling.

"onderaannemer", **"wijzigingsmelding onderaannemer"** en **"ingangsdatum wijziging onderaannemer"** hebben de betekenis als gedefinieerd in artikel 14.2 van de overeenkomst.

"abonnementsvergoeding" betekent de door de klant te betalen vergoeding voor het ontvangen van de services, waarbij de services worden gedefinieerd als het pakket dat wordt besteld uit de productlijst zoals gedefinieerd in artikel 1.3 van bijlage 2. De abonnementsvergoeding wordt overeengekomen in de abonnementsaanvraag.

"abonnementsaanvraag" betekent de bestelling van de klant (zoals via Hilti Online of een ander verkoopkanaal van Hilti) om de services te ontvangen, waarbij de voorwaarden in deze overeenkomst van toepassing zullen zijn op een dergelijke abonnementsaanvraag.

"ondersteuningsverzoek" is een verzoek van de klant aan de serviceprovider om gebreken te verhelpen of voor algemene vragen over de service.

“**stelsysteemvereisten**” betekent de technische vereisten zoals beschreven in bijlage 2 (Servicebeschrijving) en zoals van tijd tot tijd bijgewerkt door de serviceprovider. Zij geven aan waaraan de systemen en apparatuur van de klant moeten voldoen om het de klant mogelijk te maken de service te gebruiken en te bedienen en welke van tijd tot tijd door de serviceprovider mogen worden bijgewerkt.

“**SNO-doelstelling maandelijkse beschikbaarheid**” heeft de betekenis gedefinieerd in artikel 1.1 van bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

“**proefperiode**” heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 10.1 van de overeenkomst.

“**proefversie**” betekent een versie van de diensten met beperkte functionaliteiten, zoals door de serviceprovider per situatie bepaald, die aan de klant beschikbaar wordt gesteld gedurende een proefperiode.

“**ong geplande downtime van de service**” betekent de onbeschikbaarheid van de service waarbij een onbeschikbaarheid van de service vanwege gepland onderhoud van de service niet wordt meegerekend.

“**updates**” betekent software die gebreken in de service verhelpt en/of kleine verbeteringen van voorgaande software kan inhouden, zoals gedefinieerd in artikel 4 van bijlage 2 (Servicebeschrijving).

“**upgrades**” betekent nieuwe voorzieningen, mogelijkheden of functionaliteiten van de services. De serviceprovider kan upgrades voor de software aanbieden. Zulke updates kunnen nieuwe functionaliteiten introduceren. Upgrades worden tegen een toeslag aangeboden als een aparte servicemodule (of niet, indien de serviceprovider hiertoe besluit) die te bestellen is via een abonnementsaanvraag, maar wel aan deze overeenkomst onderhevig is. Het is de klant niet verplicht de services te upgraden.

“**webapplicaties**” betekent die applicaties van services die door de serviceprovider worden geleverd aan de klant in de vorm van een software-as-a-service-oplossing. Niettegenstaande enige andere voorwaarde in deze overeenkomst zijn bijlage 3 en bijlage 4 van deze overeenkomst alleen van toepassing op de webapplicaties. De webapplicaties worden expliciet als zodanig aangemerkt in bijlage 2 (Servicebeschrijving).

BIJLAGE 2

Servicebeschrijving

1. Beschrijving van de services

1.1 De services die door de serviceprovider beschikbaar worden gesteld aan de klant onder deze overeenkomst omvatten "Hilti PROFIS 3", een oplossing die helpt voor het berekenen, bestellen en installeren van verschillende bouwonderdelen (zoals hieronder gedefinieerd in artikel 1.2 hieronder), zoals beschreven door het/de pakket(ten) waarop is geabonneerd (zoals hieronder gedefinieerd in artikel 1.3). De service bestaat uit (i) de software en (ii) de klantondersteuning zoals beschreven in bijlage 3 (Serviceniveauovereenkomst).

1.2 De term "bouwonderdelen" zoals gebruikt in deze bijlage 2 verwijst naar een van de volgende zaken:

- (a) Hilti-ankers
- (b) Op de plaats ingegoten ankers
- (c) Stalen grondplaat
- (d) Lasnaden
- (e) Verstijvingen
- (f) Handrails
- (g) Verdere onderdelen die beschikbaar kunnen worden gemaakt door de serviceprovider.

De berekening van alle onderdelen genoemd in dit artikel 1.2 wordt ondersteund.

Het bestellen en installeren van onderdeel (a) genoemd in dit artikel 1.2 wordt ondersteund.

1.3 "Pakket(ten)", zoals gebruikt in deze bijlage 2, verwijst naar een van de volgende zaken waar de klant een abonnement voor kan afsluiten via een abonnementsaanvraag:

- (a) Starterspakket voor ingenieurs [naam te bepalen]
Dit pakket bestaat uit de volgende applicaties:
 - i. PROFIS Engineering Web
 - ii. PROFIS Engineering Desktop (alleen met gebruikerslicenties op naam)
- (b) Starterspakket voor aannemers [naam te bepalen]
Dit pakket bestaat uit de volgende applicaties:
 - i. PROFIS Engineering Web
 - ii. PROFIS Engineering Desktop (alleen met gebruikerslicenties op naam)
 - iii. Hilti Quantity Calculator
 - iv. Hilti Installation Advisor
- (c) Invoegtoepassing voor geavanceerd ontwerp van handrails [naam te bepalen]
- (d) Proefversie
Dit pakket is beschikbaar voor alle onderstaande applicaties:
 - PROFIS Engineering Web
 - Hilti Quantity Calculator
 - Hilti Installation Advisor
- (e) Studenterversie
Dit pakket bestaat uit de volgende applicaties:
 - i. PROFIS Engineering Web

De klant kan los een abonnement afsluiten voor ieder pakket, behalve voor (c).

Voor (c) kan alleen een abonnement worden afgesloten in combinatie met (a) of (b).

2. Systeemvereisten

Om de services te kunnen implementeren, gebruiken en bedienen dient de klant er voor te zorgen, en is de klant er overeenkomstig artikel 1.2 van de overeenkomst als enige verantwoordelijk voor, dat de klantsystemen, netwerken en/of apparatuur voldoen aan de systeemvereisten die te vinden zijn via deze [link](#).

Alle systeemvereisten zijn onderhevig aan wijzigingen naar goeddunken van de serviceprovider als gevolg van wijzigingen in de systeemsetup, het ontwerp en de functionaliteit. Bijgewerkte systeemvereisten zijn ook toegankelijk onder de bovenstaande link [link invoegen].

3. Software

De software die wordt aangeboden als onderdeel van de services bestaat uit twee webapplicaties, een offline-applicatie en een mobiele applicatie, door de klant te gebruiken voor berekeningen, bestellingen en installatie van de verschillende bouwonderdelen, overeenkomstig het abonnement van de klant.

3.1 *Webapplicatie PROFIS Engineering*

De web-based applicatie biedt de volgende belangrijke functies:

- Berekeningen
 - Maken/opslaan/bewerken van berekeningsbestanden
 - Berekenen van "bouwonderdelen", zoals gedefinieerd in artikel 1.2 van deze bijlage
- Aanmaken van uitvoer
 - Aanmaken van PDF-rapporten
 - Aanmaken van BIM-/CAD-modellen van berekende verbindingselementen
- Online beheer van berekeningsbestanden
 - Maken/archiveren/verwijderen van projectmapstructuren
 - Importeren van berekeningsbestanden
 - Maken/opslaan/bewerken van berekeningsbestanden
 - Maken/opslaan/bewerken van berekeningsjablonen
 - Maken/opslaan/bewerken van rapportsjablonen
- Delen van bestanden
 - Projectmappen delen met verschillende belanghebbenden
- Interfaces met andere software door middel van API-toegang

3.2 *Desktop applicatie PROFIS Engineering*

De offline applicatie biedt de volgende belangrijke functies

- Berekeningen
 - Maken/opslaan/bewerken van berekeningsbestanden
 - Berekenen van "bouwonderdelen", zoals gedefinieerd in artikel 1.2 van deze bijlage
- Aanmaken van uitvoer
 - Aanmaken van PDF-rapporten
 - Aanmaken van BIM-/CAD-modellen van berekende verbindingselementen
- Interfaces met andere software door middel van API-toegang

3.3 *Hilti Quantity Calculator*

De web-based applicatie biedt de volgende belangrijke functies:

- Identificatie van artikelnummers
 - Selecteren van Hilti producten artikelnummers beschikbaar in geselecteerde regio's
 - Meldingen ontvangen voor artikelen van andere fabrikanten dan Hilti
- Berekenen van mortelvolume
- Stuklijst
 - Opstellen van stuklijst
 - Stuklijst direct in .xlsx-bestandsformaat exporteren naar de Hilti Online-winkelwagen
- Online beheer van berekeningsbestanden
 - Maken/archiveren/verwijderen van projectmapstructuren
 - Importeren van berekeningsbestanden
- Delen van bestanden
 - Projectmappen delen met verschillende belanghebbenden

3.4 *Hilti Installation Advisor*

De mobiele applicatie biedt de volgende belangrijke functies:

- Online beheer van berekeningsbestanden
 - Maken/archiveren/verwijderen van projectmapstructuren
 - Importeren van berekeningsbestanden
- Delen van bestanden
 - Synchroniseren van gedeelde projectmappen
- Bestand met ankerverdeling
- Gebruiksaanwijzingen

4. Updates

De serviceprovider heeft het recht, maar is niet verplicht, de service te verbeteren door updates voor de software te leveren in de vorm van onderhoudsversies. Updates omvatten (1) wijzigingen gerelateerd aan bestaande functionaliteit en (2) wijzigingen van technische componenten die niet direct van invloed zijn op de functionaliteit voor de gebruiker. Voor (1) zal de serviceprovider indien nodig alle bijbehorende documentatie aan de klant leveren in een vorm die de serviceprovider passend vindt. Voor (2) zal geen documentatie worden geleverd. Alle updates zijn inbegrepen in de abonnementsvergoeding.

De introductie van een nieuwe functionaliteit wordt gecategoriseerd als een upgrade die alleen onderdeel is van deze overeenkomst wanneer deze specifiek via een aparte abonnementsaanvraag en tegen een aanvullende vergoeding besteld is door de klant, tenzij deze zonder kosten beschikbaar wordt gesteld door de serviceprovider, in gevallen waar de serviceprovider niet verplicht is upgrades aan te bieden.

5. Disclaimer

Bij het gebruik van de services dient de klant zich, overeenkomstig artikel 6 van de overeenkomst, volledig te houden aan de volgende richtlijnen en is de klant volledig verantwoordelijk voor de implementatie van de vereiste voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van enig onjuist gebruik, voor zover redelijkerwijs mogelijk:

- **Algemeen van toepassing voor alle services:** Alle informatie en gegevens in de services betreffen uitsluitend het gebruik van Hilti-producten en zijn gebaseerd op de principes, formules en veiligheidsvoorschriften volgens Hilti's technische aanwijzingen en gebruiks-, montage- en bevestigingsinstructies, enz., die strikt moeten worden nageleefd. Het Hilti-productportfolio dat kan worden gebruikt in verband met de services kan van land tot land verschillen. Alle cijfers in de services zijn gemiddelde cijfers, voer daarom gebruiksspecifieke testen uit vóór het gebruik van het relevante Hilti product. De resultaten van de berekeningen verricht met behulp van de services zijn voornamelijk gebaseerd op gegevens die de klant invoert. Daarom draagt de klant de verantwoordelijkheid voor de afwezigheid van fouten, de volledigheid en de relevantie van de gegevens die worden ingevoerd door de klant. Bovendien valt het onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant om de berekening te laten controleren en goedkeuren door een deskundige, in het bijzonder met betrekking tot de naleving van de geldende normen en vergunningen, voordat deze wordt gebruikt voor de specifieke faciliteit van de klant. De software dient alleen ter ondersteuning om de normen en vergunningen te interpreteren en geeft geen enkele garantie met betrekking tot de afwezigheid van fouten, de juistheid en de relevantie van de resultaten of de geschiktheid voor een specifieke toepassing. De klant moet alle nodige en redelijke maatregelen nemen om schade veroorzaakt door de services te voorkomen of te beperken. Alle berekeningsresultaten en -ontwerpen zijn aanbevelingen en moeten worden bevestigd door een professionele ontwerper en/of bouwkundige ingenieurs om te waarborgen dat de berekeningsresultaten en -ontwerpen geschikt en adequaat zijn voor het specifieke rechtsgebied van de klant en voor de vereisten van het betreffende project. Verder maakt het gedeelte 'WAARSCHUWINGEN' in elk rapport dat met de services is gegenereerd een wezenlijk deel uit van het uitgangspunt van de berekening. De klant dient deze na te leven en deze vóór gebruik te laten beoordelen door een relevante deskundige.
- **Webapplicatie PROFIS Engineering**
 - **Betonmodule:**
 - Er wordt geen rekening gehouden met herverdeling van belasting op de ankers door elastische vervorming van de ankerplaat. Er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij belasting. Er dient te worden gecontroleerd of invoergegevens en resultaten overeenkomen met de bestaande omstandigheden en of deze plausibel zijn.
 - In het algemeen wordt niet voldaan aan de omstandigheden opgegeven in ETAG 001, Bijlage C, artikels 4.2.2.1 en 4.2.2.3 b), omdat de diameter van het schroefgat in de armatuur volgens bijlage 3, Tabel 3 groter is dan de opgegeven cijfers voor de overeenkomende ankerdiameter uit Bijlage C, Tabel 4.1. Daardoor is de beoogde weerstand voor de ankergroepen beperkt tot tweemaal de staalweerstand, overeenkomstig de goedkeuring.

- Het controleren van de belastingoverdracht naar het basismateriaal is vereist overeenkomstig ETAG 001, Bijlage C(2010) Artikel 7. De software gaat ervan uit dat er voor het belasten voegmiddel wordt gebruikt onder de grondplaat, zonder dat hierbij luchtbellens ontstaan.
- Het ontwerp is alleen geldig indien het schroefgat in de armatuur niet groter is dan de waarde opgegeven in Tabel 4.1 van ETAG 001, Bijlage C. Raadpleeg voor grotere schroefgaten hoofdstuk 1.1 van ETAG 001, Bijlage C.
- De lijst met toebehoren in dit rapport is enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies verstrekt met het product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
- **Metselwerkmodule**
 - Er wordt geen rekening gehouden met herverdeling van belasting op de ankers door elastische vervorming van de ankerplaat. Er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij belasting. Er dient te worden gecontroleerd of de invoerdata en resultaten overeenkomen met de bestaande omstandigheden en of deze plausibel zijn.
 - Enkel de lokale belastingoverdracht van het anker(s) naar de muur wordt in acht genomen, een verdere belastingoverdracht binnen de muur wordt niet gedekt door PROFIS.
 - Er wordt aangenomen dat de muur perfect verticaal is uitgelijnd; dit dient te worden gecontroleerd! Niet-naleving kan leiden tot significant andere krachtverdelingen en hogere spanningsbelastingen dan deze berekend door PROFIS. De gemetselde muur dient geen beschadigingen te hebben (zichtbaar of verborgen). Tijdens de installatie dient de positie van de ankers gelijk te worden gehouden ten opzichte van de ontwerpfase, d.w.z. ofwel ten opzichte van de baksteen of ten opzichte van de mortelvoegen.
 - Het effect van de voegen op de drukspanningsverdeling van de plaat/bakstenen maakte geen deel uit van de berekening.
 - Indien er bij het boren voor de volledige diepte van het gat geen significante weerstand wordt geconstateerd (zoals bij niet-gevulde stootvoegen), dient het anker niet op deze positie te worden geplaatst, of dient het gebied te worden beoordeeld en versterkt. Hilti raadt aan bij het verankeren in metselwerk altijd een zeeffuls te gebruiken. Ankers kunnen alleen zonder zeeffulzen in massieve bakstenen worden gebruikt, wanneer deze gegarandeerd geen gaten of holle ruimtes bevatten.
 - De toebehoren en installatieopmerkingen in dit rapport zijn enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies verstrekt met het product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
 - Het voldoen aan de geldende richtlijnen (zoals ETAG 029) is de verantwoordelijkheid van de gebruiker.
 - De boormethode (standaard, boorhamer) dient in overeenstemming te zijn met de goedkeuring!
 - Metselwerk dient op een regelmatige wijze te worden gebouwd, overeenkomstig recente professionele richtlijnen.
 - Houd er rekening mee dat voor metselwerkproducten met ETA-goedkeuring de weerstand en parameters alleen geldig zijn voor dat specifieke type baksteen (hol/massief) of voor bakstenen met hetzelfde basismateriaal met een grotere omvang en grotere druksterkte (massief), overeenkomstig ETAG 029.
- **Handrailmodule**
 - Er dient te worden gecontroleerd of de hoogte van handrails voldoet aan uw richtlijnen.
 - Ontwerp volgt bij de planning van structurele frames qua windbelasting EN 1991-1-4, evenals de grondbeginselen van Eurocode 1, de lokale regelgeving, zoals de Duitse richtlijnen voor staalbedrijven (Bundesverband Metall), de ETB-richtlijnen voor veilige constructie van valbescherming en EC3 voor het ontwerp van handraildelen.
 - Berekening wordt uitgevoerd voor de middelste paal van een systeem met meerdere overspanningen.
 - De gebruiker is verantwoordelijk om het resultaat van het ontwerp te controleren, inclusief laadcombinaties.
 - Volgens DIN 1055-4 7.1 (3) hoeft de combinatie van windbelasting en horizontale belasting niet te worden meegewogen indien het geen nooduitgang of vluchtweg betreft.
 - In het geval van ongescheurd beton zijn spanningsverplaatsingen toegestaan met de helft van het vereiste koppelmoment voor installatie. Schuifverplaatsingen zijn toegestaan indien er geen frictie is tussen het beton en de grondplaat. Het verschil ontstaat door de speling tussen het boorgat en de schroefgaten wordt niet meegenomen in deze berekening.
 - De acceptabele ankerverplaatsingen zijn afhankelijk van de bevestigde constructie en dient te worden gedefinieerd door de ontwerper.
 - De ankerontwerpmethodes in PROFIS Anchor vereisen stijve ankerplaten die voldoen aan de geldende regelgeving (ETAG 001/Bijlage C, EOTA TR029, etc.). Dit betekent dat herverdeling van belasting van de ankers als gevolg van elastische vervorming van de ankerplaat niet wordt meegenomen in berekeningen: er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij de ontwerpbelasting. PROFIS Anchor berekent de minimaal vereiste dikte van ankerplaten met FEM om de spanning op de ankerplaat te beperken, op basis van de hierboven beschreven veronderstellingen. Het bewijs dat

de veronderstelling van de stijfheid van grondplaten geldig is, wordt niet door PROFIS verricht. Er dient te worden gecontroleerd of de invoerdata en resultaten overeenkomen met de bestaande omstandigheden en of deze plausibel zijn.

- In het algemeen wordt niet voldaan aan de omstandigheden opgegeven in ETAG 001, Bijlage C, artikels 4.2.2.1 en 4.2.2.3 b), omdat de diameter van het schroefgat in de armatuur volgens bijlage 3, Tabel 3 groter is dan de opgegeven cijfers voor de overeenkomende ankerdiameter uit Bijlage C, Tabel 4.1. Daardoor is de beoogde weerstand voor de ankergroepen beperkt tot tweemaal de staalweerstand, overeenkomstig de goedkeuring.
- Het controleren van de belastingsoverdracht naar het basismateriaal is vereist overeenkomstig ETAG 001, Bijlage C(2010) artikel 7. De software gaat ervan uit dat er voor het belasten voegmiddel wordt gebruikt onder de grondplaat, zonder dat hierbij luchtbellens ontstaan.
- Het ontwerp is alleen geldig indien het schroefgat in de armatuur niet groter is dan de waarde opgegeven in Tabel 4.1 van ETAG 001, Bijlage C. Raadpleeg voor grotere schroefgaten hoofdstuk 1.1 van ETAG 001, Bijlage C.
- De lijst met toebehoren in dit rapport is enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies verstrekt met het product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
- Er wordt een spanningscheck uitgevoerd voor de grondplaat voor de combinaties van de gebruikersinvoer en de handrailbelasting (op basis van de resultaten van een FE-berekening). Deze spanningscheck bevat normale spanningen als gevolg van buigmomenten in twee richtingen. De gebruiker is verantwoordelijk voor het kiezen van een grondplaatdikte die voldoet aan de vereisten van de richtlijnen voor een stijve grondplaat (om te garanderen dat de belastingsverdeling dat in acht genomen wordt correct is). Een gedetailleerde omschrijving is te vinden in Mallée, R, Riemann, H. (1990): Ankerplattenbefestigungen mit Hinterschnittdübeln.
- Vereenvoudigd lasontwerp volgens EN 1993-1-8: 2010-12 artikel 4.5.3.3. Standaard staalontwerp volgens EN 1993-1-1 - von Mises-stress vereenvoudigd. Veronderstelling: Omdat de belasting van de las bestaat uit de maximale "von Mises-stress" die het profiel kan dragen, aangezien de schuifkracht in van Mises wordt verdrievoudigd in vergelijking tot het eenvoudige lasontwerp, is deze aanpak veilig.
- Indien het profiel gesloten is, wordt slechts een enkelzijdige hoeklas gebruikt. Indien het profiel open is, kan de grootte van een las met een factor 2 worden verminderd (omdat deze zich aan beide zijden bevindt).

- **Desktop applicatie PROFIS Engineering**

- **Betonmodule:**

- Er wordt geen rekening gehouden met herverdeling van belasting op de ankers door elastische vervorming van de ankerplaat. Er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij belasting. Er dient te worden gecontroleerd of de invoergegevens en resultaten overeenkomen met de bestaande omstandigheden en of deze plausibel zijn.
- In het algemeen wordt niet voldaan aan de omstandigheden opgegeven in ETAG 001, Bijlage C, artikels 4.2.2.1 en 4.2.2.3 b), omdat de diameter van het schroefgat in de armatuur volgens bijlage 3, Tabel 3 groter is dan de opgegeven cijfers voor de overeenkomende ankerdiameter uit Bijlage C, Tabel 4.1. Daardoor is de beoogde weerstand voor de ankergroepen beperkt tot tweemaal de staalweerstand, overeenkomstig de goedkeuring.
- Het controleren van de belastingsoverdracht naar het basismateriaal is vereist overeenkomstig ETAG 001, Bijlage C(2010) Artikel 7. De software gaat ervan uit dat er voor het belasten voegmiddel wordt gebruikt onder de grondplaat, zonder dat hierbij luchtbellens ontstaan.
- Het ontwerp is alleen geldig indien het schroefgat in de armatuur niet groter is dan de waarde opgegeven in Tabel 4.1 van ETAG 001, Bijlage C. Raadpleeg voor grotere schroefgaten hoofdstuk 1.1 van ETAG 001, Bijlage C.
- De lijst met toebehoren in dit rapport is enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies verstrekt met het product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.

- **Metselwerkmodule**

- Er wordt geen rekening gehouden met herverdeling van belasting op de ankers door elastische vervorming van de ankerplaat. Er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij belasting. Er dient te worden gecontroleerd of de invoerdata en resultaten overeenkomen met de bestaande omstandigheden en of deze plausibel zijn.
- Enkel de lokale belastingsoverdracht van het/de anker(s) naar de muur moet in acht worden genomen, een verdere belastingsoverdracht binnen de muur is niet gedekt door PROFIS.
- Er wordt aangenomen dat de muur perfect verticaal is uitgelijnd; dit dient te worden gecontroleerd! Niet-naleving kan leiden tot significant andere krachtverdelingen en hogere spanningsbelastingen dan deze berekend door PROFIS. De gemetselde muur dient geen beschadigingen te hebben (zichtbaar of onzichtbaar). Tijdens de installatie dient de positie van de ankers gelijk te worden gehouden ten opzichte van de ontwerpfase, d.w.z. ofwel ten opzichte van de baksteen of ten opzichte van de mortelvoegen.
- Het effect van de voegen op de drukspanningsverdeling van de plaat/bakstenen maakte geen deel uit van de berekening.

- Indien er bij het boren voor de volledige diepte van het gat geen significante weerstand wordt geconstateerd (zoals bij niet-gevulde stootvoegen), dient het anker niet op deze positie te worden geplaatst, tenzij het gebied wordt beoordeeld en versterkt. Hilti raadt aan bij het verankeren in metselwerk altijd een zeeffuls te gebruiken. Ankers kunnen alleen zonder zeeffulzen in massieve bakstenen worden gebruikt, wanneer deze gegarandeerd geen gaten of holle ruimtes bevatten.
- De toebehoren en installatieopmerkingen in dit rapport zijn enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies verstrekt met het product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
- Het voldoen aan de geldende richtlijnen (zoals ETAG 029) is de verantwoordelijkheid van de gebruiker.
- De boormethode (standaard, boorhamer) dient in overeenstemming te zijn met de goedkeuring!
- Metselwerk dient op een regelmatige wijze te worden gebouwd, overeenkomstig recente professionele richtlijnen.
- Houd er rekening mee dat voor metselwerkproducten met ETA-goedkeuring de weerstand en parameters alleen geldig zijn voor dat specifieke type baksteen (hol/massief) of voor bakstenen met hetzelfde basismateriaal en grotere druksterkte (massief), overeenkomstig ETAG 029.
- **Handrailmodule**
 - Er dient te worden gecontroleerd of de hoogte van handrails voldoet aan uw richtlijnen.
 - Ontwerp volgt bij de planning van structurele frames qua windbelasting EN 1991-1-4, evenals de grondbeginselen van Eurocode 1, de lokale regelgeving, zoals de Duitse richtlijnen voor staalbedrijven (Bundesverband Metall), de ETB-richtlijnen voor veilige constructie van valbescherming en EC3 voor het ontwerp van handraildelen.
 - Berekening wordt uitgevoerd voor de middelste paal van een systeem met meerdere overspanningen.
 - De gebruiker is verantwoordelijk om het resultaat van het ontwerp te controleren, inclusief laadcombinaties.
 - Volgens DIN 1055-4 7.1 (3) hoeft de combinatie van windbelasting en horizontale belasting niet te worden meegewogen indien het geen nooduitgang of vluchtweg betreft.
 - In het geval van ongescheurd beton zijn spanningsverplaatsingen toegestaan met de helft van het vereiste koppelmoment voor installatie. Schuifverplaatsingen zijn toegestaan indien er geen frictie is tussen het beton en de grondplaat. Het verschil ontstaat door de speling tussen het boorgat en de schroefgaten wordt niet meegenomen in deze berekening.
 - De acceptabele ankerverplaatsing is afhankelijk van de bevestigde constructie en dient te worden gedefinieerd door de ontwerper.
 - De ankerontwerpmethodes in PROFIS Anchor vereisen stijve ankerplaten die voldoen aan de geldende regelgeving (ETAG 001/Bijlage C, EOTA TR029, etc.). Dit betekent dat herverdeling van de ankers als gevolg van elastische vervorming van de ankerplaat niet in acht worden genomen: er wordt aangenomen dat deze ankerplaat voldoende stijf is om te voorkomen dat deze vervormd raakt bij de ontwerpbelasting. PROFIS Anchor berekent de minimaal vereiste dikte van ankerplaten met FEM om de spanning op de ankerplaat te beperken, op basis van de hierboven beschreven veronderstellingen. Het bewijs dat de veronderstelling van de stijfheid van grondplaten geldig is, wordt niet door PROFIS verricht. Er dient te worden gecontroleerd of de invoerdata en resultaten overeenkomen met de bestaande omstandigheden en of deze plausibel zijn.
 - In het algemeen wordt niet voldaan aan de omstandigheden opgegeven in ETAG 001, Bijlage C, artikels 4.2.2.1 en 4.2.2.3 b), omdat de diameter van het schroefgat in de armatuur volgens bijlage 3, Tabel 3 groter is dan de opgegeven cijfers voor de overeenkomende ankerdiameter uit Bijlage C, Tabel 4.1. Daardoor is de beoogde weerstand voor de ankergroepen beperkt tot tweemaal de staalweerstand, overeenkomstig de goedkeuring.
 - Het controleren van de belastingsoverdracht naar het basismateriaal is vereist overeenkomstig ETAG 001, Bijlage C(2010) artikel 7. De software gaat ervan uit dat er voor het belasten voegmiddel wordt gebruikt onder de grondplaat, zonder dat hierbij luchtbellens ontstaan.
 - Het ontwerp is alleen geldig indien het schroefgat in de armatuur niet groter is dan de waarde opgegeven in Tabel 4.1 van ETAG 001, Bijlage C. Raadpleeg voor grotere schroefgaten hoofdstuk 1.1 van ETAG 001, Bijlage C.
 - De lijst met toebehoren in dit rapport is enkel ter informatie van de gebruiker. In alle gevallen dienen de gebruiksinstructies verstrekt met het product te worden gevolgd om een correcte installatie te garanderen.
 - Er wordt een spanningscheck uitgevoerd voor de grondplaat voor de combinaties van de gebruikersinvoer en de handrailbelasting (op basis van de resultaten van een FE-berekening). Deze spanningscheck bevat normale spanningen als gevolg van buigmomenten in twee richtingen. De gebruiker is verantwoordelijk voor het kiezen van een grondplaatdikte die voldoet aan de vereisten van de richtlijnen voor een stijve grondplaat (om te garanderen dat de belastingsverdeling waarmee wordt gerekend correct is). Een gedetailleerde omschrijving is te vinden in Mallée, R, Riemann, H. (1990): Ankerplattenbefestigungen mit Hinterschnittdübeln.
 - Vereenvoudigd lasontwerp volgens EN 1993-1-8: 2010-12 artikel 4.5.3.3. Standaard staalontwerp volgens EN 1993-1-1 - von Mises-stress vereenvoudigd. Veronderstelling: Omdat de belasting van de las bestaat uit de

maximale "von Mises-stress" die het profiel kan dragen, aangezien de schuifkracht in van Mises wordt verdrievoudigd in vergelijking tot het eenvoudige lasdesign, is deze aanpak veilig.

- Indien het profiel gesloten is, wordt slechts een enkelzijdige hoeklas gebruikt. Indien het profiel open is, kan de grootte van een las met een factor 2 worden verminderd (omdat deze zich aan beide zijden bevindt).

- **Hilti Quantity Calculator**

Bepalen artikelnummer, berekenen mortelvolume, stuklijst:

- Gegevens die worden ontvangen uit PROFIS Anchor 3-bestanden of uit bestanden die direct naar de applicatie worden geïmporteerd kunnen items bevatten die geen deel uitmaken van het Hilti-portfolio. Deze items zijn ook essentieel voor de bouwplaats. De gebruiker moet deze items dan ook alsnog (buiten de applicatie om) zien te verkrijgen.
- De verantwoordelijkheid voor de juiste "werkomstandigheden" (die van invloed zijn op het berekende mortelvolume) ligt volledig bij de gebruiker.
- De gebruiker is verantwoordelijk voor het controleren van de gegevens die automatisch worden overgedragen van de applicatie naar de Hilti Online-winkelwagen.

- **Hilti Installation Advisor**

Bestand met ankerverdeling en gebruiksinstructies

- De verantwoordelijkheid voor de afstemming van de grondplaat op de ankers ligt volledig bij de gebruiker. De afbeelding in de app is bedoeld ter illustratie. De gebruiker dient echter aan de hand van de relevante rapporten te controleren hoe deze moet worden geïnterpreteerd.
- De gebruiker is verantwoordelijk voor de correcte interpretatie en het volgen van de gebruiksinstructies die in de app worden getoond. Eventuele speciale opmerkingen die de bouwkundig ingenieur in het rapport maakt, hebben voorrang op de instructies in de app.

BIJLAGE 3

Serviceniveauovereenkomst

(alleen van toepassing op de webapplicaties)

1. Beschikbaarheid van de service

1.1 Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SNO

De serviceprovider zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de service 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7) beschikbaar te maken, met de doelstelling van een uiteindelijke maandelijkse uptime van 95%, wat betekent dat toegang tot de service (webapplicatie) een doelstelling heeft van 95% beschikbaarheid over de periode van een volledig kalendermaand ("Doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SNO's"). De klant erkent dat de doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SNO's slechts doelstellingen zijn en niet kunnen worden gegarandeerd.

Van de bepaalde doelstelling maandelijkse beschikbaarheid SNO's zijn uitgesloten: (i) geplande downtime van de service (zoals uiteengezet in artikel 1.2 hieronder) en (ii) iedere onbeschikbaarheid veroorzaakt door omstandigheden die niet kunnen worden toegerekend aan de serviceprovider, waaronder - maar niet beperkt tot - overmacht, handelingen van de overheid, overstroming, brand, aardbeving, burgerlijke onrust, handelingen van terreur, stakingen of andere arbeidsproblemen (anders dan één waarbij werknemers van de serviceprovider zijn betrokken), denials-of-service-aanvallen om de service te blokkeren alsmede fouten of vertragingen in verband met computers, telecommunicatie, internet-serviceproviders of hostingsfaciliteiten voor zover het gaat om hardware, software of voedingssystemen die niet in bezit of onder redelijke controle van de serviceprovider zijn.

1.2 Geplande downtime van de service.

Voor de ondersteuning of onderhoud van de service (inclusief, maar niet beperkt tot de uitrol van updates) kan de service door een geplande downtime onderbroken worden. De serviceprovider zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, geplande downtime van de service plannen buiten algemene kantooruren. De serviceprovider zal te goeder trouw inspanningen leveren om de klant zo snel mogelijk maar ten minste vierentwintig (24) uur via geschikte middelen (bijv. e-mail of telefoon) te informeren over zulke geplande downtime van de service.

1.3 Ongeplande downtime van de service.

In geval van ongeplande downtime van de service binnen of buiten de controle van de serviceprovider zal de serviceprovider te goeder trouw inspanningen leveren om de klant een mededeling te sturen om de klant hierover te informeren. De serviceprovider zal verder te goeder trouw inspanningen leveren om redelijke updates over de voortgang van het herstellen van de service te leveren en om de klant te informeren zodra de service weer beschikbaar is.

2. Ondersteuning

2.1 Urgentieniveaus van ondersteuningsverzoeken

Ondersteuningsverzoeken kunnen worden ingediend voor gebreken aan de service (urgentieniveau 1-4, zoals hieronder beschreven) en voor algemene vragen met betrekking tot de service (urgentieniveau 4, zoals hieronder beschreven). In geval van een ondersteuningsverzoek wordt het niveau bepaald in overeenstemming met de volgende definities hieronder ("Urgentieniveaus"):

Urgentie 1. Het productief gebruik van de service door de klant is gestopt of is zo zwaar getroffen dat de klant redelijkerwijs niet verder kan werken. De klant ondervindt een volledig verlies van de service. De werking is cruciaal voor de missie en de situatie is een noodgeval. Een urgentie 1 verzoek heeft één of meer van de volgende karakteristieken:

- Alle of de meeste gegevens zijn beschadigd wat het voor de klant onmogelijk maakt met de software (webapplicatie) te werken.
- Alle functies of de meeste functies zijn niet beschikbaar en er is geen back-up systeem beschikbaar
- Software (webapplicatie) loopt voor onbepaalde tijd vast, wat onaanvaardbare of onbepaalde vertragingen van bronnen of reacties veroorzaakt
- Software (webapplicatie) is niet beschikbaar, afgezien van de aangekondigde geplande en/of gecommuniceerde ongeplande downtime van de service

Urgentie 2. De klant ondervindt een ernstig verlies van de service. Belangrijke functies van de service zijn niet beschikbaar terwijl er geen aanvaardbare noodoplossing is; de activiteiten kunnen echter worden voortgezet in een beperkte vorm. Een urgentie 2 verzoek heeft één of meer van de volgende karakteristieken:

- Belangrijke functies niet beschikbaar; back-up systeem aanwezig
- Software (webapplicatie) ondervindt belangrijke prestatievertragingen of onderbrekingen

Urgentie 3. De klant ondervindt een gering verlies van de service. Het resultaat is een ongemak, dat een omweggetje vereist om de functionaliteit te herstellen.

Urgentie 4. Verzoeken die geen gebrek aan de services aanduiden maar gerelateerd zijn aan algemene informatie over de service.

2.2 Serviceniveaus voor ondersteuningsverzoek.

De serviceprovider zal reageren op het ondersteuningsverzoek zoals beschreven in artikel 2.4 en zal commercieel redelijke inspanningen leveren om binnen het in de hieronder uiteengezette tabel beschreven tijds kader een reactie te geven. De reactietijd geeft de tijd aan tussen het moment waarop door de serviceprovider een ondersteuningsverzoek via één van de ondersteuningskanalen omschreven in artikel 2.3 ontvangen is tot het moment van ontvangst van een reactie door de serviceprovider die op het probleem ingaat door te verzoeken om aanvullende informatie of door informatie te verstrekken over de te ondernemen stappen om het ondersteuningsverzoek op te lossen. Reactietijden zijn alleen van toepassing tijdens kantooruren, exclusief feestdagen in het land van vestiging van de serviceprovider

Urgentieniveau	Reactietijd
Urgentie 1	Vier (4) uur
Urgentie 2	Één (1) dag
Urgentie 3	Twee (2) dagen
Urgentie 4	Vier (4) dagen

2.3 Ondersteuningskanalen.

De serviceprovider zal tijdens de gedefinieerde kantooruren ondersteuning bieden via telefoon en e-mail via de klantenservice van de serviceprovider. Om zeker te zijn dat urgentie 1-3 verzoeken de bijbehorende aandacht krijgen van de serviceprovider, moeten zulke ondersteuningsverzoeken per telefoon via het nummer van de klantenservice worden ingediend. Urgentie 4 ondersteuningsverzoeken kunnen ook worden ingediend via e-mail. Contactgegevens en kantooruren zijn online gepubliceerd onder de volgende [link](#)

2.4 Beschrijving ondersteuningsproces.

De serviceprovider registreert het ondersteuningsverzoek met het juiste initiële urgentieniveau en informeert de klant dat het ondersteuningsverzoek is gelogd via passende middelen. Als aanvullende informatie moet worden geleverd door de klant, zal de serviceprovider contact opnemen met de klant om de ontbrekende informatie te vragen. Voor klantspecifieke ondersteuningsverzoeken of kritieke kwesties zal de serviceprovider zijn uiterste best doen om de klant direct te informeren zodra een overbrugging (workaround), een andere tijdelijke oplossing of een definitieve oplossing is gevonden. Voor algemene problemen en verbeteringen van de applicatie kan de klant relevante informatie vinden in de algemene release-documentatie en zal hiervan niet proactief op de hoogte worden gebracht. Het urgentieniveau van een ondersteuningsverzoek kan tijdens het ondersteuningsproces worden aangepast.

2.5 Toegang tot klantgegevens en gebruik van tools voor hulp op afstand.

Om in staat te zijn de ondersteunende services te bieden, kan de serviceprovider tools voor hulp op afstand nodig hebben of zich toegang verschaffen tot de klantgegevens in overeenstemming met de overeenkomst en de toepasselijke wetgeving inzake privacy- en gegevensbescherming. Door de serviceprovider het gebruik van tools voor hulp op afstand toe te staan, stemt de klant ermee in de serviceprovider toegang op afstand te verlenen tot de klantgegevens en tijdelijke toegang en controle over de relevante computer en/of apparatuur. Alvorens de serviceprovider toestemming voor toegang op afstand te verlenen moet de klant adequate maatregelen treffen zoals het maken van een back-up van gegevens die zich op de betreffende apparatuur bevinden en er voor zorgen dat alle vertrouwelijke informatie van de klant die niet relevant is voor het ondersteuningsverzoek niet beschikbaar of uitgewisseld wordt via de sessie op afstand. Zonder toestemming van de klant worden gegevens die niet gerelateerd zijn aan de geboden service niet in enige vorm opgeslagen of verwerkt door de serviceprovider.

2.6 Escalatieproces.

Indien de klant te goeder trouw gelooft dat de klant niet kwalitatieve of tijdige assistentie heeft ontvangen in reactie op een ondersteuningsverzoek of dat de klant dringend belangrijke ondersteuningsgerelateerde zakelijke kwesties moet bespreken met het management van de serviceprovider, mag de klant het ondersteuningsverzoek aanpassen door contact op te nemen met de serviceprovider en te verzoeken dat het ondersteuningsverzoek wordt aangepast om samen te werken met de klant om een actieplan te ontwikkelen.

3. Verplichtingen van de klant

3.1 Beschikbaarheid van een contactpersoon.

De klant dient te zorgen voor de redelijke beschikbaarheid van een contactpersoon tijdens het oplossen van een ondersteuningsverzoek.

3.2 Voortgangsrapporten.

De klant moet ervoor zorgen dat de volgende wijzigingen/updates meegedeeld worden aan de serviceprovider:

- alle wijzigingen/aanvullende informatie sinds het indienen van het ondersteuningsverzoek die relevant zijn voor het ondersteuningsverzoek.
- alle wijzigingen in de systeeminfrastructuur van de locatie van de klant die invloed kunnen hebben op het oplossen van het ondersteuningsverzoek.
- in gevallen waarin het ondersteuningsverzoek niet meer actueel is (bijv. opgelost).

3.3 Systeemvereisten en recentste versies.

Om in aanmerking te komen voor ondersteuning van de service is de klant verplicht compatibiliteit met de toepasselijke systeemvereisten [link](#) te verzekeren en ervoor te zorgen dat de software is bijgewerkt tot de actuele nieuwste versie.

3.4 Communicatie met gebruikersgemeenschap.

De serviceprovider informeert de contactpersoon van de klant over alle relevante systeemgebeurtenissen (zoals communicatie van geplande downtimes van de service etc.). Het is de plicht van de klant relevante eindgebruikers van de klant op de hoogte te stellen van deze gebeurtenissen.

3.5 Verzuim om samen te werken.

Indien de klant niet voldoet aan de bovenstaande verplichtingen, is de serviceprovider niet verantwoordelijk voor enige gevolgen hiervan, waaronder, maar niet beperkt tot, enige vertragingen in het oplossen van een ondersteuningsverzoek en/of het niet voldoen aan enige serviceniveaus zoals beschreven in deze overeenkomst.

BIJLAGE 4**Gegevensbescherming en privacy**

(alleen van toepassing op de webapplicaties)

Voor de toepassing van artikel 26, lid 2, van Richtlijn 95/46/EG, voor de doorgifte van persoonsgegevens aan verwerkers die gevestigd zijn in derde landen die geen passend beschermingsniveau waarborgen.

Deze gegevensverwerkingsovereenkomst (GVO) wordt aangegaan tussen de klant (“**gegevensexporteur**”) en de gegevensimporteurs zoals gespecificeerd in bijlage 1 (elk een “**gegevensimporteur**”).

Bepaling 1

Definities

Voor de toepassing van de bepalingen:

- a) gelden voor „persoonsgegevens”, „bijzondere categorieën gegevens”, „verwerken/verwerking”, „voor de verwerking verantwoordelijke”, „verwerker”, „betrokkene” en „toezichhoudende autoriteit” dezelfde definities als in Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens;
- b) wordt onder „gegevensexporteur” verstaan: de voor de verwerking verantwoordelijke die de persoonsgegevens doorgeeft;
- c) wordt onder „gegevensimporteur” verstaan: de verwerker die ermee akkoord gaat om van de gegevensexporteur persoonsgegevens te ontvangen om deze na doorgifte namens de gegevensexporteur te verwerken in overeenstemming met zijn instructies en de voorwaarden van de bepalingen, en die niet onderworpen is aan een regeling van een derde land die passende bescherming biedt in de zin van artikel 25, lid 1, van Richtlijn 95/46/EG;
- d) wordt onder „subverwerker” verstaan: een verwerker die door de gegevensimporteur of een andere voor de gegevensimporteur werkende subverwerker is aangenomen en die ermee akkoord gaat om van de gegevensimporteur of van een andere voor de gegevensimporteur werkende subverwerker persoonsgegevens te ontvangen, uitsluitend ten behoeve van de verwerkingsactiviteiten die namens de gegevensexporteur worden verricht na de doorgifte, overeenkomstig de instructies van de gegevensexporteur, de voorwaarden van de bepalingen en de voorwaarden van het schriftelijke contract inzake subverwerking;
- e) wordt onder „toepasselijk recht inzake gegevensbescherming” verstaan: de wettelijke bepalingen ter bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden van natuurlijke personen, en met name hun recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met de verwerking van persoonsgegevens, die in de lidstaat van vestiging van de gegevensexporteur van toepassing zijn op een voor de verwerking verantwoordelijke;
- f) wordt onder „technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen” verstaan: maatregelen die tot doel hebben persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies per ongeluk, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking of toegang, met name wanneer de verwerking de doorgifte van gegevens in een netwerk omvat, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking.

Bepaling 2

Bijzonderheden betreffende de doorgifte

De bijzonderheden betreffende de doorgifte, met name, in voorkomend geval, de bijzondere categorieën persoonsgegevens, worden nader omschreven in bijlage 1, dat een integrerend deel van de bepalingen vormt.

Bepaling 3**Derdenbeding**

1. De betrokkenen kunnen deze bepaling en bepaling 4, onder b) tot en met i), bepaling 5, onder a) tot en met e) en g) tot en met j), bepaling 6, leden 1 en 2, bepaling 7, bepaling 8, lid 2, en de bepalingen 9 tot en met 12 als derde begunstigde tegenover de gegevensexporteur afdwingen.

2. De betrokkenen kunnen deze bepaling, bepaling 5, onder a) tot en met e) en onder g), bepaling 6, bepaling 7, bepaling 8, lid 2, en de

bepalingen 9 tot en met 12 tegenover de gegevensimporteur afdwingen in gevallen waarin de gegevensexporteur feitelijk is verdwenen of heeft opgehouden rechtens te bestaan, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen en daardoor de rechten en verplichtingen van de gegevensexporteur op zich neemt; in dit geval kunnen betrokkenen de genoemde bepalingen tegenover deze rechtsopvolger afdwingen.

3. De betrokkenen kunnen deze bepaling, bepaling 5, onder a) tot en met e) en onder g), bepaling 6, bepaling 7, bepaling 8, lid 2, en de bepalingen 9 tot en met 12 tegenover de subverwerker afdwingen in die gevallen waarin zowel de gegevensexporteur als de gegevensimporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen en daardoor de rechten en verplichtingen van de gegevensexporteur op zich neemt; in dat geval kunnen betrokkenen de genoemde bepalingen tegenover deze rechtsopvolger afdwingen. Deze aansprakelijkheid van de subverwerker jegens derden blijft beperkt tot de verwerkingswerkzaamheden die deze zelf heeft uitgevoerd krachtens de bepalingen.

4. De partijen verzetten zich er niet tegen dat de betrokkenen door een vereniging of andere instelling worden vertegenwoordigd, indien de betrokkenen dit uitdrukkelijk wensen en dit in het nationale recht is toegestaan.

Bepaling 4

Verplichtingen van de gegevensexporteur

De gegevensexporteur stemt ermee in en garandeert dat:

- a) de verwerking van de persoonsgegevens, met inbegrip van de doorgifte zelf, is geschied en zal blijven geschieden in overeenstemming met alle relevante bepalingen van het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming (en, waar van toepassing, is gemeld aan de betrokken autoriteiten van de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd), en dat zij niet in strijd is met de toepasselijke bepalingen van die staat;
- b) hij de gegevensimporteur instructie heeft gegeven, en gedurende de verwerking van de persoonsgegevens zal geven, de persoonsgegevens uitsluitend namens de gegevensexporteur en in overeenstemming met het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming en de bepalingen te verwerken;
- c) de gegevensimporteur voldoende waarborgen zal bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die in bijlage 2 bij dit contract worden omschreven;
- d) deze beveiligingsmaatregelen, na een beoordeling van de vereisten van het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming, geschikt zijn bevonden om persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig of verlies per ongeluk, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking - of toegang, met name wanneer de verwerking doorzending van gegevens via een netwerk omvat, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking, en deze maatregelen gezien de aard van de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens verbonden risico's een passend beveiligingsniveau waarborgen, gelet op de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging;
- e) hij op de naleving van deze beveiligingsmaatregelen zal toezien;
- f) wanneer de doorgifte bijzondere categorieën gegevens betreft, de betrokkene ervan in kennis is gesteld, of vóór of zo spoedig mogelijk na de doorgifte ervan in kennis zal worden gesteld, dat zijn gegevens kunnen worden doorgegeven naar een derde land dat geen passende bescherming biedt als bedoeld in Richtlijn 95/46/EG;
- g) hij overeenkomstig bepaling 5, onder b), en bepaling 8, lid 3, ontvangen kennisgevingen van de gegevensimporteur of een subverwerker aan de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming zal doorzenden, wanneer de gegevensexporteur besluit de doorgifte voort te zetten of de opschorting op te heffen;
- h) hij op verzoek een afschrift van de bepalingen ter beschikking van de betrokkenen zal stellen, met uitzondering van appendix 2, alsmede een beknopte beschrijving van de beveiligingsmaatregelen en een afschrift van elk contract voor subverwerkingsdiensten dat overeenkomstig de bepalingen dient te worden opgesteld; behalve indien de bepalingen of het contract commerciële informatie bevatten, dan mag de gegevensexporteur deze commerciële informatie verwijderen;
- i) in geval van subverwerking de verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd overeenkomstig bepaling 11 door een subverwerker die ten minste hetzelfde beschermingsniveau voor de persoonsgegevens en de rechten van de betrokkenen waarborgt als de gegevensimporteur overeenkomstig deze bepalingen; en
- j) hij zal toezien op de naleving van bepaling 4, onder a) tot en met i).

Bepaling 5

Verplichtingen van de gegevensimporteur

De gegevensimporteur stemt ermee in en garandeert dat:

- a) hij de persoonsgegevens uitsluitend namens de gegevensexporteur en in overeenstemming met diens instructies en met de bepalingen verwerkt; indien hij om welke reden dan ook daartoe niet in staat is, stemt hij ermee in de gegevensexporteur onverwijld daarvan in kennis te stellen, in welk geval de gegevensexporteur de gegevensdoorgifte mag opschorten en/of het contract mag beëindigen;
- b) hij geen reden heeft aan te nemen dat de op hem toepasselijke wetgeving hem belet de van de gegevensexporteur ontvangen instructies en zijn verplichtingen krachtens het contract na te komen, en dat hij in geval van een wijziging in deze wetgeving die in aanzienlijke mate afbreuk dreigt te doen aan de in de bepalingen opgenomen waarborgen en verplichtingen, de gegevensexporteur, zodra hij de wijziging kent, onverwijld daarvan in kennis stelt, in welk geval de gegevensexporteur de gegevensdoorgifte mag opschorten en/of het contract mag beëindigen;
- c) hij de in appendix 2 omschreven technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen vóór de verwerking van de doorgegeven persoonsgegevens heeft getroffen;
- d) hij de gegevensexporteur onverwijld ervan in kennis stelt wanneer:
- i) een wetshandavingsinstantie een juridisch bindend verzoek om verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan, tenzij deze kennisgeving anderszins is verboden, zoals een strafrechtelijk verbod dat ten doel heeft de vertrouwelijkheid van een wetshandavingsonderzoek te bewaren;
 - ii) iemand per ongeluk of op ongeoorloofde wijze toegang tot de gegevens heeft gehad;
 - iii) hij van de betrokkenen rechtstreeks een verzoek heeft ontvangen, waarop hij niet ingaat, tenzij hem dit anderszins is toegestaan;
- e) hij alle vragen van de gegevensexporteur betreffende de door hem uitgevoerde verwerking van de aan de overdracht onderworpen persoonsgegevens zo spoedig mogelijk naar behoren beantwoordt en het advies van de toezichthoudende autoriteit volgt bij de verwerking van de doorgegeven gegevens;
- f) hij op verzoek van de gegevensexporteur zijn verwerkingsvoorzieningen beschikbaar stelt voor controle van de onder deze bepalingen vallende verwerkingsactiviteiten, welke wordt uitgevoerd door de gegevensexporteur of door een controleorgaan waarvan de leden onafhankelijk zijn, over de vereiste beroepskwalificaties beschikken, tot geheimhouding verplicht zijn en door de gegevensexporteur worden geselecteerd, waar van toepassing in overleg met de toezichthoudende autoriteit;
- g) hij, wanneer de betrokkene geen afschrift van de gegevensexporteur kan verkrijgen, hem op verzoek een afschrift van de bepalingen alsmede eventuele subverwerkingscontracten ter beschikking stelt, met uitzondering van appendix 2 dat door een beknopte beschrijving van de beveiligingsmaatregelen wordt vervangen; indien de bepalingen of contracten commerciële informatie bevatten, mag de gegevensimporteur deze commerciële informatie verwijderen;
- h) hij, wanneer subverwerking plaatsvindt, de gegevensexporteur tevoren heeft ingelicht en diens schriftelijke toestemming heeft verkregen;
- i) de verwerkingsdiensten van de subverwerker overeenkomstig bepaling 11 zullen worden uitgevoerd;
- j) hij van elk subverwerkingscontracten dat hij in het kader van de bepalingen aangaat, onverwijld een afschrift doet toekomen aan de gegevensexporteur.

Bepaling 6

Aansprakelijkheid

1. De partijen komen overeen dat elke betrokkene die ten gevolge van een schending van de verplichtingen bedoeld in bepaling 3 of bepaling 11 door een partij of een subverwerker schade heeft geleden, het recht heeft van de gegevensexporteur vergoeding voor de geleden schade te ontvangen.
2. Wanneer de betrokkene geen vordering tot schadevergoeding wegens niet-nakoming door de gegevensimporteur of diens subverwerker van een van de in bepaling 3 of bepaling 11 bedoelde verplichtingen, als bedoeld in lid 1, tegen de gegevensexporteur kan instellen doordat de gegevensexporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, stemt de gegevensimporteur ermee in dat de betrokkene een vordering kan instellen tegen de gegevensimporteur alsof hij de gegevensexporteur was, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen, in welk geval de betrokkene zijn rechten tegenover die rechtsopvolger kan doen gelden.

De gegevensimporteur kan zich niet aan zijn aansprakelijkheid onttrekken door zich te beroepen op niet-nakoming van verplichtingen door de subverwerker.
3. Wanneer de betrokkene de in lid 1 en 2 bedoelde vordering wegens niet-nakoming door de subverwerker van een van de in bepaling 3 of bepaling 11 bedoelde verplichtingen niet tegen de gegevensexporteur of de gegevensimporteur kan instellen doordat zowel de gegevensexporteur als de gegevensimporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden,

stemt de subverwerker ermee in dat de betrokkene een vordering kan instellen tegen de subverwerker, met betrekking tot diens eigen verwerkingsactiviteiten krachtens de bepalingen, alsof deze de gegevensexporteur of de gegevensimporteur was, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur heeft overgenomen, in welk geval de betrokkene zijn rechten tegenover die rechtsopvolger kan doen gelden. De aansprakelijkheid van de subverwerker blijft beperkt tot de verwerkingsactiviteiten die deze zelf heeft uitgevoerd krachtens de bepalingen.

Bepaling 7

Bemiddeling en rechtsmacht

1. De gegevensimporteur stemt ermee in dat, indien de betrokkene tegen hem rechten ten behoeve van derden en/of vorderingen tot schadevergoeding krachtens de bepalingen inroept, de gegevensimporteur de beslissing van de betrokkene aanvaardt:
 - a) om het geschil te onderwerpen aan bemiddeling door een onafhankelijke persoon of, waar van toepassing, door de toezichthoudende autoriteit;
 - b) om het geschil voor te leggen aan een rechterlijke instantie in de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd.
2. De partijen komen overeen dat de door de betrokkene gemaakte keuze geen afbreuk doet aan diens materiële of formele rechten om op grond van andere bepalingen van nationaal of internationaal recht verhaal te zoeken.

Bepaling 8

Samenwerking met de toezichthoudende autoriteiten

1. De gegevensexporteur stemt ermee in een afschrift van dit contract bij de toezichthoudende autoriteit neer te leggen, indien deze daarom verzoekt of indien dit krachtens het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming vereist is.
2. De partijen komen overeen dat de toezichthoudende autoriteit bevoegd is bij de gegevensimporteur en eventuele subverwerkers een controle te verrichten die dezelfde reikwijdte heeft en aan dezelfde voorwaarden is onderworpen als die welke krachtens het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming voor haar controle van de gegevensexporteur zouden gelden.
3. Indien er wetgeving bestaat die op de gegevensimporteur of een subverwerker van toepassing is en die de uitvoering van controles als in lid 2 bedoeld op de gegevensimporteur of een subverwerker verbiedt, stelt de gegevensimporteur de gegevensexporteur daarvan onverwijld in kennis. In een dergelijk geval mag de gegevensexporteur de in bepaling 5, onder b), bedoelde maatregelen nemen.

Bepaling 9

Toepasselijk recht

Op de bepalingen is het recht van de lidstaat van vestiging van de gegevensexporteur van toepassing.

Bepaling 10

Wijziging van het contract

De partijen verbinden zich ertoe de bepalingen niet te wijzigen. Dit vormt voor de partijen geen beletsel om indien nodig bepalingen toe te voegen betreffende met de transactie verband houdende vraagstukken, mits deze niet met de bepaling in strijd zijn.

Bepaling 11

Subverwerking

1. De gegevensimporteur besteedt de verwerkingsactiviteiten die hij overeenkomstig de bepalingen namens de gegevensexporteur uitvoert, niet uit zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de gegevensexporteur. Indien de gegevensimporteur met toestemming van de gegevensexporteur zijn verplichtingen uit hoofde van de bepalingen uitbesteedt, dient hij met de subverwerker een schriftelijk contract te sluiten waarbij aan de subverwerker dezelfde verplichtingen worden opgelegd als die waaraan de gegevensimporteur uit hoofde van de bepalingen moet voldoen. Indien de subverwerker niet voldoet aan zijn verplichtingen tot gegevensbescherming uit hoofde van dat schriftelijke contract, blijft de gegevensimporteur jegens de gegevensexporteur volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de subverwerker uit hoofde van dat contract.
2. In het tevoren tussen de gegevensimporteur en de subverwerker te sluiten schriftelijke contract dient tevens een derdenbeding te zijn opgenomen zoals vervat in bepaling 3, dat voorziet in gevallen dat de betrokkene geen vordering tot schadevergoeding als bedoeld

in bepaling 6, lid 1, kan instellen tegen de gegevensexporteur of de gegevensimporteur omdat deze feitelijk zijn verdwenen, hebben opgehouden rechtens te bestaan of insolvent zijn geworden, en er geen rechtsopvolger is die contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur heeft overgenomen. Deze aansprakelijkheid van de subverwerker jegens derden blijft beperkt tot de verwerkingswerkzaamheden die deze zelf heeft uitgevoerd krachtens de bepalingen.

3. Op de in lid 1 bedoelde bepalingen betreffende de gegevensbeschermingsaspecten van de subverwerking uit hoofde van het in lid 1 bedoelde contract is het recht van de lidstaat van vestiging van de gegevensexporteur van toepassing.
4. De gegevensexporteur houdt een lijst bij van subverwerkingscontracten die krachtens de bepalingen zijn gesloten en door de gegevensimporteur overeenkomstig bepaling 5, onder j), zijn meegedeeld, en werkt deze ten minste eenmaal per jaar bij. Deze lijst wordt ter beschikking gesteld van de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming die op de gegevensexporteur toezicht houdt.

Bepaling 12

Verplichting na de beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens

1. De partijen komen overeen dat de gegevensimporteur en de subverwerker na het beëindigen van de verlening van de gegevensverwerkingsdiensten alle doorgegeven persoonsgegevens en kopieën daarvan aan de gegevensexporteur terugbezorgen of, indien de gegevensexporteur dat verkiest, alle persoonsgegevens vernietigen en aan de gegevensexporteur garanderen dat de vernietiging heeft plaatsgevonden, tenzij de op de gegevensimporteur toepasselijke wetgeving hem verbiedt alle of een gedeelte van de doorgegeven persoonsgegevens terug te bezorgen of te vernietigen. In dat geval garandeert de gegevensimporteur dat hij de vertrouwelijkheid van de doorgegeven persoonsgegevens zal respecteren en dat hij de doorgegeven gegevens niet verder actief zal verwerken.
2. De gegevensimporteur en de subverwerker garanderen dat zij op verzoek van de gegevensexporteur en/of de toezichthoudende autoriteit hun verwerkingsvoorzieningen voor een controle van de in lid 1 bedoelde maatregelen beschikbaar zullen stellen.

APPENDIX 1 van BIJLAGE 4

Gegevensexporteur: de gegevensexporteur is de klant die onder deze overeenkomst services afneemt.			
1. Gegevensimporteur 1 is: Hilti Belgium Bergensesteenweg 1424, 1070 Anderlecht.			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende categorieën gegevens:	betreffen de volgende bijzondere -categorieën gegevens:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensexporteur • Werknemers en voormalige werknemers van de gegevensexporteur • Andere werknemers en voormalige werknemers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur 	<p>A. Algemene klantinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logo van de klant • Naam van de klant • Adres van de klant • Projectomschrijvingen en -informatie <p>B. Algemene werknemersinformatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam, voornaam <p>C. Interne werknemersinformatie van klanten van gegevensexporteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, toestemmingen en gebruikersrollen voor de applicatie 	Geen	Het verlenen van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur
2. Gegevensimporteur 2 is: Hilti Aktiengesellschaft , Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende categorieën gegevens:	betreffen de volgende bijzondere categorieën gegevens:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensexporteur • Werknemers en voormalige werknemers van de gegevensexporteur • Andere werknemers en voormalige werknemers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur 	<p>A. Algemene klantinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logo van de klant • Naam van de klant • Adres van de klant • Projectomschrijvingen en -informatie <p>B. Algemene werknemersinformatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam, voornaam <p>C. Interne werknemersinformatie van klanten van gegevensexporteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, toestemmingen en gebruikersrollen voor de 	Geen.	<ul style="list-style-type: none"> • Het leveren van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur • Beheer en onderhoud van server, opslag, backup en netwerkonderdelen vereist voor de PROFIS-omgeving • Beheer en onderhoud van de PROFIS-applicaties • Het leveren van ondersteunende diensten aan gegevensimporteur 1 • Het opvolgen van de applicatie vanuit het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard-interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa

	applicatie		<ul style="list-style-type: none"> • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorieën A, B en C van de PROFIS-applicaties naar de wereldwijde SAP-systemen van Hilti, via de standaardinterfaces • Hosting en beheer van de PROFIS-applicatie
3 Gegevensimporteur 3 is: Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd. , Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Maleisië			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende gegevens:	betreffen de volgende bijzondere gegevens:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensexporteur • Werknemers en voormalige werknemers van de gegevensexporteur • Andere werknemers en voormalige werknemers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur 	<p>A. Algemene klantinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logo van de klant • Naam van de klant • Adres van de klant • Projectomschrijvingen en -informatie <p>B. Algemene medewerkerinformatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam, voornaam <p>C. Interne werknemersinformatie van klanten van gegevensexporteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, permissies en gebruikersrollen voor de applicatie 	Geen	<ul style="list-style-type: none"> • Beheer en onderhoud van server, opslag, backup en netwerkkonderdelen vereist voor de PROFIS-omgeving • Beheer en onderhoud van de PROFIS-applicaties • Het leveren van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur • Het leveren van ondersteunende diensten voor de PROFIS-applicaties aan gegevensimporteur 2 • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorie A van de klant die zich abonneert op de PROFIS-applicatie van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorie B en C van werknemers waarvan de klant verzoekt dat deze beheerders worden voor de oplossing van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorieën A, B en C van de PROFIS-applicatie naar de wereldwijde SAP-systemen van Hilti, via de standaard interfaces

4 Gegevensimporteur 4 is: Hilti Befestigungstechnik AG. , Grünaustrasse 1A, 9470 Buchs, Zwitserland			
De overgedragen persoonsgegevens			
betreffen de volgende categorieën betrokkenen:	betreffen de volgende categorieën gegevens:	betreffen de volgende bijzondere categorieën gegevens:	zullen worden onderworpen aan de volgende elementaire verwerkingsactiviteiten
<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensexporteur • Werknemers en voormalige werknemers van de gegevensexporteur • Andere werknemers en voormalige werknemers van derden geautoriseerd door de gegevensexporteur 	<p>D. Algemene klantinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logo van de klant • Naam van de klant • Adres van de klant • Projectomschrijvingen en -informatie <p>E. Algemene werknemersinformatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam, voornaam <p>F. Interne werknemersinformatie van klanten van gegevensexporteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres • Bedrijfsadres/contactinformatie (straat, stad, staat of provincie, land, postcode, telefoonnummers) • Aanduiding/functie • Applicatietoegang, permissies en gebruikersrollen voor de applicatie 	Geen	<ul style="list-style-type: none"> • Beheer en onderhoud van server, opslag, backup en netwerkonderdelen vereist voor de PROFIS-omgeving • Beheer en onderhoud van de PROFIS-applicaties • Het leveren van ondersteunende diensten aan de gegevensexporteur • Het leveren van ondersteunende diensten voor de PROFIS-applicaties aan gegevensimporteur 2 • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorie A van de klant die zich abonneert op de PROFIS-applicatie van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorie B en C van werknemers waarvan de klant verzoekt dat deze beheerders worden voor de oplossing van het wereldwijde SAP-systeem van Hilti via standaard interfaces naar de PROFIS-applicatie en vice versa • Doorgifte van alle persoonsgegevens in de categorieën A, B en C van de PROFIS-applicatie naar de wereldwijde SAP-systemen van Hilti, via de standaard interfaces

APPENDIX 2 van BIJLAGE 4
TECHNISCHE EN ORGANISATIONELE BEVEILIGINGSMAATREGELEN VOOR DE GEGEVENS

Beschrijving van de technische en organisationele beveiligingsmaatregelen die overeenkomstig bepalingen 4 (d) en 5 (c) door de gegevensimporteur worden geïmplementeerd:

Toegangscontrole tot verwerkingsomgevingen

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen om te voorkomen dat onbevoegde personen fysieke toegang krijgen tot de gegevensverwerkingsapparatuur waar persoonsgegevens worden verwerkt of gebruikt, met name:
 - Toegang tot de locatie wordt bijgehouden en gedocumenteerd.
 - Toegang tot de locatie vindt plaats onder toezicht en wordt beveiligd door een passend beveiligingssysteem en/of beveiligingsbedrijf.
 - Bezoekers worden constant begeleid.

Toegangscontrole tot gegevensverwerkingssystemen

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen om te voorkomen dat gegevensverwerkingssystemen voor de verwerking van persoonsgegevens door onbevoegde personen worden gebruikt of dat onbevoegde personen er toegang tot krijgen, met name:
 - Er worden methoden voor gebruikersidentificatie en gebruikersauthenticatie gebruikt voor het beheren van toegang tot het verwerkingssysteem.
 - Toegangscontrole en autorisaties worden gedefinieerd op basis van een 'noodzakelijkheidsprincipe'.
 - Interne eindpunten van de gegevensimporteur die worden gebruikt om de software-service te ondersteunen, worden beschermd om ongewenste toegang tot de systemen te voorkomen en om de infiltratie van kwaadaardige software te voorkomen. Hieronder vallen onder andere technologische oplossingen als firewalls, anti-virussoftware, malware-detectie en intrusiedetectie en -preventie. Deze technologieën zullen worden bijgewerkt naar nieuwe versies, afhankelijk van de algemene ontwikkelingen op dit gebied.

Toegangscontrole om specifieke delen van de gegevensverwerkingssystemen te gebruiken

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen binnen de applicaties om te zorgen dat personen die bevoegd zijn om de gegevensverwerkingssystemen te gebruiken alleen toegang hebben tot de gegevens binnen het bereik van hun toegangsbevoegdheid (autorisatie) en om te zorgen dat persoonsgegevens niet zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, aangepast of verwijderd, met name:
 - De gegevensimporteur hanteert een personeelsbeleid omtrent toegang tot persoonsgegevens en zorgt dat het personeel hierin getraind is.
 - De gegevensimporteur informeert het personeel over relevante beveiligingsprocedures, inclusief mogelijke gevolgen van het overtreden van beveiligingsregels en -procedures.
 - De gegevensimporteur zal voor trainingsdoeleinden enkel anonieme gegevens gebruiken.
 - Toegang tot de gegevens vindt plaats vanaf een beveiligde locatie of via beveiligde netwerktoegang.
 - Eindapparaten die worden gebruikt om toegang te hebben tot de gegevens worden beschermd door bijgewerkte klantbeschermingssystemen.

Beheer van gegevensverkeer

- De gegevensimporteur neemt passende maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens zonder toestemming worden gelezen, gekopieerd, aangepast of verwijderd tijdens elektronische verzending of tijdens vervoer of opslag op opslagmedia, en om te zorgen dat doelentiteiten voor iedere verzending van persoonsgegevens via gegevensverkeer kunnen worden geïdentificeerd en geverifieerd (beheer van gegevensverkeer), met name:
 - Beheer van gegevensverkeer tussen gegevensexporteur en de door de gegevensimporteur geleverde softwareservice:
 - De softwareservices van de gegevensimporteur maken gebruik van encryptie om vertrouwelijkheid en integriteit/authenticiteit te garanderen tijdens het verzenden van gegevens van de gegevensexporteur naar de softwareservice.
 - Beheer van gegevensverkeer tussen gegevensimporteur en sub-verwerkers:
 - In aanvulling op de contractueel overeengekomen gebieden wordt het ophalen van gegevens alleen toegestaan voor specifieke ondersteunende activiteiten en alleen voor geautoriseerd ondersteunend personeel.
 - Het autorisatieproces voor ondersteunend personeel van de gegevensimporteur dat gegevensdoorgiften uitvoert, wordt geregeld door middel van een gedefinieerd proces.
 - Indien gegevens voor vervoer naar een derde partij naar een specifieke gegevensdrager moeten worden gekopieerd, wordt deze gegevensdrager behandeld op een wijze die past bij de gevoeligheid van de gegevens.
 - Gedocumenteerde procedures voor de veilige doorgifte van persoonsgegevens worden vastgelegd.

Beheer van invoer en verwerking en scheiding voor verschillende doeleinden

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens te allen tijde veilig en in overeenstemming met de instructies van de gegevensexporteur worden verwerkt:
 - Toegang tot gegevens wordt door middel van applicatiebeveiliging gescheiden voor de relevante gebruikers.
 - De applicatie biedt ondersteuning voor de identificatie en authenticatie van gebruikers.
 - Applicatierollen en de bijbehorende toegangsniveaus worden gebaseerd op rollen, gedefinieerd aan de hand van de uit te voeren functie binnen de applicatie.
 - Wanneer redelijk en uitvoerbaar, mag de gegevensimporteur controles in de software implementeren om gegevensinvoer te valideren en/of gebruik of wijziging van gegevens op te volgen.
 - Om veiligheids- of integriteitsgerelateerde bedreigingen te detecteren en om schendingen van privacy-aangelegenheden of andere kwaadaardige aanvallen te onderzoeken, mag de gegevensimporteur uitgebreide controle- en bewakingstechnieken gebruiken om misbruik of bedreigend gedrag te detecteren zonder dit op voorhand openbaar te maken.

Beschikbaarheidsbeheer

- De gegevensimporteur implementeert passende maatregelen om te zorgen dat persoonsgegevens worden beschermd tegen vernietiging of verlies per ongeluk, met name:
 - Algemene maatregelen
 - Beschikbaarheid wordt beheerd en afgestemd overeenkomstig de overeengekomen beschikbaarheidscijfers voor de service.
 - De inrichting van interne IT-systemen is onderhevig aan standaard beheerprocedures voor wijzigingen.
 - De gegevensimporteur gebruikt een verscheidenheid aan standaard methoden om verlies van gegevens als gevolg van stroomuitval of algemene omgevingsgevaren te voorkomen.
 - Om de ongeplande downtimes te minimaliseren, wordt proactief onderhoud uitgevoerd in overeenstemming met de serviceniveauovereenkomst.
 - De softwareservices van de gegevensimporteur bevatten functies die het herstel van persoonsgegevens mogelijk maken door een verbeterde fouttolerantie.
 - Kwaliteitsgarantie en wijzigingenbeheer
 - De ontwikkeling van de softwareapplicaties voor klanten van de gegevensimporteur wordt onderworpen aan kwaliteitscontroles en een gecontroleerd release-beheer. Voor iedere release wordt een acceptatietest uitgevoerd.
 - Alle wijzigingen aan softwareapplicaties voor klanten van de gegevensimporteur worden onderworpen aan een rigoreuze wijzigingsbeheerprocedure.
 - Back-up en herstel
 - Er is een formeel beleid geïmplementeerd voor back-up en herstel van gegevens. Er worden back-ups gemaakt van persoonsgegevens.
 - Deze technische back-ups worden geïmplementeerd en uitgevoerd volgens een vooraf gedefinieerd beleid om herstel van gegevens en toepassingen bij een technisch falen of menselijke fouten van technici mogelijk te maken.
 - Deze back-ups worden gemaakt volgens een afgebakende servicedefinitie (wat betreft back-upfrequentie en -retentie) en worden gebruikt voor het herstel van de back-up naar het primaire systeem in het geval dat de primaire gegevens verloren zijn gegaan, waarbij de status van een virtuele machine niet wordt bewaard.

APPENDIX 3 van BIJLAGE 4**Aanvullende bepalingen:**

4. Definities. Uitdrukkingen die worden gebruikt in deze GVO hebben de betekenis zoals hieronder beschreven (en zoals aangegeven in de bepalingen zelf van deze GVO). Andere uitdrukkingen die hier niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis zoals gedefinieerd in bijlage 1 van de overeenkomst.

“**Bepalingen**” betekent alle bepalingen van deze GVO, tenzij anders aangegeven in de relevante context;

“**Gegevensexporteur**” betekent de gegevensexporteur ongeacht zijn locatie, of het nu binnen of buiten de EU/EER is;

“**Gegevensimporteur**” betekent de gegevensimporteur ongeacht zijn locatie, of het nu binnen of buiten de EU/EER is;

“**Lidstaat**” betekent elk land, of het nu binnen of buiten de EU/EER is; en

“**Service**” of “**services**” betekent de verwerkingsservices geleverd door de gegevensimporteur, zoals omschreven in Appendix 1 (ook wanneer het gebruikt wordt met toevoegingen of in variaties, bijvoorbeeld, “verwerkingsgegevens”).

5. Algemene bepalingen

5.1 Volgorde van prioriteit. Indien en in zoverre er tegenstellingen of inconsistenties bestaan tussen deze Appendix 3 en de rest van deze GVO, prevaleert deze Appendix 3, tenzij de gegevensexporteur zich bevindt in de EU/EER en de gegevensimporteur zich bevindt buiten de EU/EER, in welk geval de overige bepalingen van de GVO voorrang krijgen. Voor de duidelijkheid: de bepalingen uit Appendix 3 die alleen maar verder gaan dan de rest van de bepalingen zonder daarmee tegenstrijdig te zijn, blijven geldig.

5.2 Niet-toepasselijkheid van bepaalde bepalingen voor gegevensimporteurs uit de EU/EER. Bepalingen 3, 4 (i), 5 (i), 6, 7, 11 (2) en (3) van de GVO zijn niet van toepassing, tenzij de gegevensimporteur (i) zich bevindt buiten de EU/EER of (ii) een subverwerker inzet die is gevestigd buiten de EU/EER.

5.3 Nakoming van verplichtingen van gegevensimporteurs op grond van artikel 5 (j). De gegevensexporteur geeft de gegevensimporteurs hierbij opdracht alle informatie omtrent het voldoen aan de verplichtingen van gegevensimporteurs onder clausule 5 (j) exclusief naar gegevensimporteur 1 te sturen.

5.4 Het bundelen van gegevensimporteurs voor efficiëntiedoeleinden. De partijen komen overeen dat het bundelen van gegevensimporteurs als verwerkers (verwerkers) binnen deze GVO enkel wordt gedaan voor efficiëntiedoeleinden (bijv. ter vermijding van een veelvoud aan verschillende contracten) en (i) zal leiden tot juridisch aparte GVO's tussen de respectievelijke gegevensexporteur en gegevensimporteur en (ii) niet zal leiden tot enige juridische of andere relatie tussen de “gebundelde” gegevensimporteurs.

5.5 Looptijd. De looptijd van deze GVO is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst. Tenzij hierin anders bepaald, zijn de beëindigingsgronden en vereisten dezelfde als uiteengezet in de overeenkomst.

6. Aanvullingen ten behoeve van aanpassing aan de lokale wetgeving

De partijen gaan akkoord met de hieronder genoemde aanvullingen, die nodig zijn voor volledige naleving van de dwingende eisen met betrekking tot de aanwijzing van verwerkers onder de nationale wetgeving die van toepassing is op de gegevensexporteur.

6.1 Technische en organisationele beveiligingsmaatregelen. De subverwerker zal passende technische en organisationele beveiligingsmaatregelen nemen, overeenkomstig deze subverwerkingsovereenkomst (zie Appendix 2 van de subverwerkingsovereenkomst). Indien de subverwerker zich binnen de EU/EER bevindt, en artikel 9 van de subverwerkingsovereenkomst niet van toepassing is, zullen de technische en organisationele beveiligingsmaatregelen afhankelijk zijn van de wetgeving van het land waar de subverwerker is gevestigd.

6.2 Correctie, verwijdering, toegang en blokkering van gegevens. De subverwerker corrigeert, verleent toegang tot, verwijdert en/of blokkeert persoonsgegevens indien en op de manier aangegeven door de gegevensimporteur en/of de gegevensexporteur.

6.3 Zelfcontrole door de subverwerker. De subverwerker zal, met passende middelen, zijn eigen nakoming van verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming in verband met de services controleren en zal de gegevensimporteur periodieke (minstens jaarlijks) en incidentele rapporten over dergelijke controles verstrekken.

6.4 Controle door de gegevensexporteur en/of gegevensimporteur. De gegevensexporteur en/of gegevensimporteur is gerechtigd, met passende middelen, de naleving van de verplichtingen met betrekking tot gegevensbescherming van de subverwerker (met name met het oog op diens technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen) jaarlijks en incidenteel te controleren (bijvoorbeeld door het opvragen van informatie of van controlerapporten over de gegevensverwerkingssystemen van de subverwerker). Deze controles zijn beperkt tot de informatie en gegevensverwerkingssystemen die relevant zijn voor de services. Voor dergelijke doeleinden is de gegevensexporteur/gegevensimporteur eveneens gerechtigd om tijdens de gebruikelijke kantooruren ter plekke controles uit te voeren, zonder de bedrijfsvoering van de subverwerker te verstoren, in overeenstemming met de beveiligingsrichtlijnen van de subverwerker en na redelijke kennisgeving vooraf. De subverwerker laat dergelijke controles toe en biedt alle nodige ondersteuning aan. De subverwerker verstrekt de benodigde informatie aan de gegevensexporteur en/of de gegevensimporteur, die de gegevensexporteur/gegevensimporteur nodig heeft voor de naleving van de toepasselijke bepalingen inzake gegevensbescherming en beveiligingsvereisten (bijv. met dwingende informatie over de beheerders van het systeem van de subverwerker).

6.5 Meldingsplicht van de subverwerker. De subverwerker is verplicht de gegevensexporteur onverwijld op de hoogte te stellen van (i) de niet-naleving van bepalingen inzake persoonsgegevensbescherming door de subverwerker of zijn werknemers en (ii) de niet-naleving van bepalingen van deze subverwerkingsovereenkomst. Bovendien zal de subverwerker de gegevensexporteur en/of de gegevensimporteur die de respectievelijke instructies geeft, onverwijld op de hoogte stellen als het acht dat een instructie van de gegevensexporteur in strijd is met de toepasselijke wetgeving. Als gevolg van een dergelijke waarschuwing is de subverwerker niet verplicht deze instructie op te volgen, tenzij en totdat de gegevensexporteur en/of de gegevensimporteur deze instructie heeft bevestigd of gewijzigd. De subverwerker meldt eventuele klachten en verzoeken van betrokkenen aan de gegevensimporteur (bijv. ten aanzien van de handhaving van het recht op privacy, correctie, het verwijderen en blokkeren van gegevens of andere verzoeken) alsmede uitgegane bevelschriften van rechtbanken of bevoegde overheidsinstanties alsmede door de subverwerker geconstateerde incidenten of bedreigingen met betrekking tot de naleving van gegevensbescherming.

6.6 Instructiebevoegdheid. De gegevensexporteur en/of gegevensimporteur is bevoegd en verplicht de subverwerker te instrueren in verband met de services, in het algemeen of op individuele basis, met betrekking tot het verzamelen, verwerken en gebruiken van gegevens. Deze instructies kunnen ook betrekking hebben op de correctie, het verwijderen of blokkeren van de gegevens. Instructies dienen in het algemeen schriftelijk te geschieden, tenzij urgente of andere bijzondere omstandigheden een andere vorm (bijv. mondeling of langs elektronische weg) vereisen. Instructies die in een andere dan de schriftelijke vorm geschieden, dienen op verzoek van de subverwerker door de gegevensexporteur en/of gegevensimporteur schriftelijk bevestigd te worden.

6.7 Teruggave en verder gebruik van gegevens na beëindiging van de overeenkomst. Tenzij anders geïnstrueerd door de gegevensimporteur, geeft de subverwerker onverwijld alle gegevens die de dragers van de gegevensexporteur verkregen zijn en alle gegevens verkregen of gegenereerd in verband met de services terug aan de gegevensexporteur, en zal de subverwerker zich weerhouden van enige verdere verwerking en gebruik van deze gegevens, voor zover dit mogelijk is zonder inbreuk te maken op de eigen wettelijke verplichtingen van de subverwerker. Op verzoek van de gegevensimporteur verstrekt de subverwerker de gegevensimporteur onverwijld een schriftelijke verklaring waarin hij bevestigd in overeenstemming met het bovenstaande te handelen.

6.8 Geheimhouding van gegevens. De subverwerker is verplicht zijn medewerkers die met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst zijn belast schriftelijk te verplichten deze persoonsgegevens strikt vertrouwelijk te behandelen en de persoonsgegevens voor geen ander doel dan het verlenen van de services aan de gegevensimporteur te gebruiken. De subverwerker instrueert verder ook het personeel met betrekking tot de toepasselijke wettelijke bepalingen omtrent gegevensbescherming. De partijen komen daarnaast overeen dat na beëindiging van deze subverwerkingsovereenkomst de geheimhoudingsplicht van de subverwerker en het verbod, alle in verband met de services ontvangen en gegenereerde persoonsgegevens zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur mee te delen of openbaar te maken, van kracht blijft.

6.9 Samenwerking. De subverwerker doet al het redelijke om de gegevensimporteur of de gegevensexporteur toe te laten de toepasselijke privacy- en beveiligingsvereisten na te leven.