

Algemene Voorwaarden, Service Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst

Fortes is er op gericht om haar dienstverlening en de samenwerking met haar klanten continu verder te optimaliseren. Dit kan betekenen dat wij aanpassingen maken in onze dienstverlening. Als dit grote wijzigingen zijn zullen wij deze altijd aan onze klanten kenbaar maken, bijvoorbeeld met een speciale nieuwsbrief of een gerichte e-mail.

Omdat wij een standaard applicatie (Fortes Change Cloud) en standaard dienstverlening leveren, is de 'verwerkersovereenkomst' opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en Serviceovereenkomst. De definities die wij hiervoor gebruiken sluiten aan bij de AVG. Wij verwerken alleen persoonsgegevens in opdracht van de klant en om de overeenkomst uit te voeren.

Inhoud

OVER DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN, SERVICE OVEREENKOMST EN VERWERKERSOVEREENKOMST	4
<i>WIJZIGINGEN</i>	4
OVEREENKOMST	5
<i>LICENTIE</i>	5
<i>SERVICE</i>	5
<i>GEbruikersrecht</i>	5
<i>DUUR VAN DE OVEREENKOMST</i>	5
<i>BEËINDIGING VAN OVEREENKOMST</i>	5
AANSPRAKELIJKHEID	7
<i>AANSPRAKELIJKHEID</i>	7
<i>BEROEPS- EN BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING</i>	8
DIENSTVERLENING.....	9
<i>CUSTOMER SUPPORT</i>	9
<i>ACCOUNTMANAGER</i>	9
<i>IMPLEMENTATIE EN CONSULTANCY</i>	9
<i>TRAININGEN</i>	9
<i>FUNCTIONEEL BEHEER</i>	9
<i>DIENSTVERLENENDE PARTNERS</i>	10
CUSTOMER SUPPORT CENTER.....	11
<i>ALGEMENE INFORMATIE MET BETREKKING TOT ONDERSTEUNING EN INCIDENTEN</i>	11
<i>REGISTRATIE VAN INCIDENTEN</i>	11
<i>PRIORITEITEN EN RESPONSETIJDEN</i>	12
<i>BESCHIKBAARHEID VAN HET CUSTOMER SUPPORT CENTER</i>	13
<i>EXTRA ONDERSTEUNING BUITEN WERKTIJD</i>	13
<i>TOEGANG KLANTOMGEVING</i>	13
PRODUCT	14
<i>ONTWIKKELING EN VERSIEBEHEER</i>	14
<i>EIGENDOMSRECHTEN</i>	14
<i>LOKALE INSTALLATIE</i>	14
FORTES CHANGE CLOUD	16
<i>BESCHIKBAARHEID</i>	16
<i>PERFORMANCE</i>	16
<i>BEVEILIGING</i>	16
<i>TOEGANG</i>	17
<i>CONTINUÏTEIT</i>	17
<i>MONITORING</i>	17
<i>ONBESCHIKBAARHEID DOOR ONDERHOUD</i>	17
<i>BACK-UP & RESTORE</i>	17
<i>ONTWIKKEL-, TEST- EN ACCEPTIEOMGEVINGEN</i>	18
<i>FAIR USE</i>	18
VERWERKERSOVEREENKOMST FORTES CHANGE CLOUD	19
<i>INSTRUCTIES VERWERKING</i>	19
<i>GEHEIMHOUDINGSPLICHT</i>	20
<i>PRIVACY RECHTEN</i>	20
<i>BETROKKENEN</i>	20
<i>BEVEILIGING</i>	20
<i>SUBVERWERKERS</i>	21
<i>MELDP LICHT DATALEKKEN</i>	21
<i>GEGEVENS VERWIJDEREN</i>	23

JURIDISCHE ZAKEN	24
<i>TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN</i>	<i>24</i>

Over deze Algemene Voorwaarden, Service Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst

Als je zaken doet met Fortes Solutions BV (Fortes) begrijpen we dat je wilt weten wat je van ons kunt verwachten. Daarom hebben wij deze “Algemene Voorwaarden, Service Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst” opgesteld, waarin we onze dienstverlening, inclusief verwerking van persoonsgegevens, duidelijk beschrijven. Wij willen graag zo transparant mogelijk zijn. Daarom hebben we geen aparte Algemene Voorwaarden of Verwerkersovereenkomst met juridische artikelen en uitzonderingen. Iedereen moet onze overeenkomsten goed kunnen begrijpen. Individuele afspraken die in het contract staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als deze strijdig zijn met dit document. Als er toch iets niet helemaal duidelijk is, horen we dat graag.

Wijzigingen

Fortes is er op gericht om haar dienstverlening en de samenwerking met haar klanten continu verder te optimaliseren. Dit kan betekenen dat wij wijzigingen maken in onze dienstverlening. Als dit grote wijzigingen zijn zullen wij deze altijd aan onze klanten kenbaar maken, bijvoorbeeld met een speciale nieuwsbrief of een gerichte e-mail.

Overeenkomst

De overeenkomst die we hebben, geldt voor onbepaalde tijd, tenzij er een andere afspraak is gemaakt in het contract. Als je deze overeenkomst aangaat, krijg je een licentie voor het gebruik van de Fortes Change Cloud. Voor deze licentie ontvang je jaarlijks een factuur.

Licentie

Fortes werkt met een licentiecode waarin de aangeschafte productonderdelen van Fortes Change Cloud met bijbehorende aantallen (o.a. gebruikers, modules) versleuteld zijn. Wijzigingen in de licentie kunnen telefonisch of via e-mail (sales@fortes.nl) worden aangevraagd, rekening houdend met de standaard opzegtermijn van twee (2) maanden.

Service

Zolang de overeenkomst duurt, heb je ook recht op service (Customer Support en Product updates).

Gebruikersrecht

De licentie voor Fortes Change Cloud mag alleen worden gebruikt:

- Tijdens de looptijd van het contract;
- Voor de eigen onderneming van de klant;
- Voor de maximale aantallen zoals vermeld in het contract.

Duur van de overeenkomst

De overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders overeengekomen. Fortes behoudt zich het recht voor om haar tarieven jaarlijks te indexeren met het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Beëindiging van overeenkomst

Beide partijen kunnen de overeenkomst door opzegging beëindigen. De opzegtermijn voor de klant bedraagt twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Fortes heeft het recht de overeenkomst te beëindigen als de klant zijn verplichtingen niet nakomt, surseance van betaling of een faillissement heeft aangevraagd. Ook de klant kan de overeenkomst beëindigen als Fortes zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Beide partijen krijgen de gelegenheid zijn verplichtingen alsnog na te komen.

Hoe gaan we om met klantdata na beëindiging van de overeenkomst?

Vóór beëindiging kan je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Wij bewaren een back-up van alle gegevens op de productie omgeving. Na 30 dagen verwijderen we deze gegevens definitief. Op verzoek kunnen we de data ook eerder verwijderen. Gegevens blijven volledig beschikbaar als je het abonnement met minder gebruikers voortzet.

Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid

Fortes garandeert dat Fortes Change Cloud voldoet aan de specificaties die zij opgeeft. In geval van fouten zal Fortes deze altijd zo snel mogelijk herstellen. Tenzij daar een expliciete afspraak over is gemaakt, kan Fortes helaas geen garantie afgeven dat haar software aan alle doelen zal voldoen die de klant heeft. Als deze doelen kenbaar worden gemaakt, kan Fortes daar natuurlijk wel over meedenken. Fortes besteedt grote zorg aan een juiste werking van Fortes Change Cloud en een correcte uitvoering van haar dienstverlening.

Mocht ondanks deze inspanningen het gebruik van de Fortes Change Cloud leiden tot schade waarvoor Fortes aansprakelijk wordt gesteld, dan is de aansprakelijkheid van Fortes beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:

Eerste bedrag: € 100.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met gemeenschappelijke oorzaak waarbij het samengesteld nooit hoger kan zijn dan € 250.000,- per kalenderjaar.

Tweede bedrag: het totale bedrag dat Fortes aan de klant in rekening heeft gebracht voor Licenties in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis.

Fortes sluit haar aansprakelijkheid uit voor indirecte schade (dit is onder meer, maar niet beperkt tot: gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen).

Fortes kan op de aansprakelijkheidsbeperkingen geen beroep doen als er sprake is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen van haarzelf of van haar medewerkers. De aansprakelijkheid van Fortes is uitgesloten als de klant of door hem ingeschakelde derden wijzigingen in de producten van Fortes heeft aangebracht, wat niet is toegestaan. Fortes en de klant zijn niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar als er sprake is van overmacht in de zin van de wet. Onder overmacht wordt ook verstaan: overmacht bij toeleveranciers van partijen, ondeugdelijke nakoming van verplichtingen van toeleveranciers die door de klant aan Fortes zijn voorgeschreven, storingen in het elektriciteitsnet en storingen die dataverkeer belemmeren voor zover de oorzaak daarvan niet is te wijten aan partijen zelf.

Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die wij zelf niet kunnen of willen dragen.

Als je een klacht of claim hebt, is het zaak dat je die zo snel mogelijk bij ons meldt. Wij kunnen dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moeten wij een claim ook melden bij onze verzekeraar. Wat er ook misgaat, wij willen altijd in goed overleg de juiste oplossing vinden.

Dienstverlening

Om het maximale uit Fortes Change Cloud te halen, is het van belang om deze vanaf het begin goed in te richten. Fortes ondersteunt de klant met consultants bij het implementeren van Fortes Change Cloud. Om goed met Fortes Change Cloud te kunnen werken is het noodzakelijk dat de gebruikers trainingen volgen. Fortes heeft geselecteerde partners met wie wordt samengewerkt.

Customer Support

De dienstverlening rond Customer Support staat beschreven onder het hoofdstuk Customer Support Center.

Accountmanager

Voor jou als klant is de primaire contactpersoon binnen Fortes de accountmanager. Bij vragen over je abonnement, aanpassingen in de software, wijzigingen in contactpersonen, en overige vragen kan je altijd bij de accountmanager terecht. Als je niet weet wie je accountmanager is, kan je altijd een mailtje sturen aan sales@fortes.nl.

Implementatie en consultancy

Fortes benoemt voor de begeleiding van het implementatietraject een lead consultant. Deze stelt samen met de klant een projectplan op met de planning, doelstellingen en verantwoordelijkheden. De klant zorgt ervoor dat er een contactpersoon beschikbaar is om mee samen te werken aan het succes van het traject. Incidentele of aanvullende consultancywerkzaamheden van één (1) of meer losse dagen kan de klant in overleg met de Fortes accountmanager plannen. Een consultancywerkdag is effectief 8 uur, een halve dag 4 uur. Consultancy draagt de klant over aan het Support Center zodra het implementatieproject is afgerond.

Trainingen

Om goed met Fortes Change Cloud te kunnen werken is het noodzakelijk dat de gebruikers trainingen volgen. Fortes voorziet haar klanten van actueel trainingsmateriaal via de kennisportal en trainingen die gefaciliteerd worden door partners van Fortes.

Functioneel beheer

Om zorg te dragen voor continu goed ingerichte software en beheer hiervan, is het goed beleggen en inrichten van functioneel beheer bij de klant van groot belang. Fortes verwacht van haar klanten dat minimaal één (1) persoon in de klantorganisatie wordt aangewezen voor het uitvoeren van het functioneel beheer van de software van Fortes.

Dienstverlenende partners

Dienstverleners die diensten aanbieden complementair op de dienstverlening van Fortes. Partners zijn specialist op hun eigen vakgebied en hebben veel kennis van Fortes Change Cloud en de Fortes organisatie.

Customer Support Center

Fortes heeft een eigen support organisatie. De medewerkers van het Support Center van Fortes verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Fortes Change Cloud. Via de Customer Support Portal kan een incident geregistreerd worden. Fortes verwacht van de klant dat deze altijd eerst de informatie op de Customer Support Portal raadpleegt, voordat een incident geregistreerd wordt. Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen, welke door Fortes support wordt beoordeeld en gecorrigeerd indien nodig. De klant kan via de Customer Support Portal de afhandeling van het incident volgen.

Algemene informatie met betrekking tot ondersteuning en incidenten

De medewerkers van het Support Center van Fortes verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Fortes Change Cloud. Elke melding aan het Support Center wordt een 'incident' genoemd. Een incident kan een fout, storing, wens of gebruikersvraag zijn. Geregistreeerde gebruikers en beheerders van Fortes Change Cloud kunnen via de Customer Support Portal een incident registreren, en contact opnemen met het Support Center voor ondersteuning. Voorwaarden voor het ontvangen van support zoals beschreven in deze SLA zijn:

- De klant dient de applicatie te gebruiken conform het bedoelde gebruik;
- De klant dient naar redelijkheid ondersteuning te geven aan Fortes voor het oplossen van het incident;
- De klant dient toegang te geven aan Fortes tot systemen indien noodzakelijk om het probleem te kunnen analyseren en/of op te lossen.

Onder Fortes support en bijbehorende responsetijden vallen niet: werkzaamheden op locatie van de klant, installatie van updates/patches, advies of ondersteuning voor externe systemen/software, het analyseren/oplossen van problemen als gevolg van hardware en/of operating systemen van de klant (tenzij ontstaan door direct toedoen van Fortes).

Registratie van incidenten

Fortes verwacht van de klant dat hij altijd eerst de Customer Support Portal en alle overige beschikbare documentatie (online/print) raadpleegt. Wanneer er geen oplossing voorhanden is, kan de klant direct online een incident voor het Support Center registreren via de Customer Portal. Elk incident krijgt door de supportmedewerker een prioriteit toegekend die bepalend is voor de afhandeling van het

incident. Bij een acute situatie kan de klant na het registreren van het incident op de Customer Support Portal direct telefonisch contact zoeken met het Support Center, maar in alle gevallen dient het incident op gedetailleerde wijze gemeld te worden via de Customer Support Portal.

De klant kan via de Customer Support Portal de afhandeling van het incident volgen. Bij elke statuswijziging krijgt hij hiervan een update per e-mail. De klant is betrokken bij de afhandeling van het incident en kan zijn reactie en andere aanvullende informatie eraan toevoegen.

Prioriteiten en responsetijden

Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. Deze wordt toegekend door de supportmedewerker die het incident in behandeling neemt. De richtlijnen voor prioritering en bijbehorende responsetijden zijn als volgt.

Urgent (Prio 1)

Een urgent incident impliceert dat de applicatie in het geheel niet gebruikt kan worden of functioneel zodanig verstoord is dat de applicatie niet gebruikt kan worden. Bedrijfskritieke taken kunnen niet uitgevoerd worden. Bij deze incidenten zal Fortes continu bezig zijn met het realiseren van een (tijdelijke) oplossing. Een tijdelijke oplossing zal later omgezet worden naar een definitieve oplossing, indien van toepassing. De klant wordt minimaal tweemaal per dag op de hoogte gehouden. Eerste response binnen 1 uur, inhoudelijk binnen 4 werkuren.

Hoog (Prio 2)

Een incident met hoge prioriteit impliceert dat de functionaliteit van de applicatie serieus aangetast is maar er wel doorgewerkt kan worden. Belangrijke taken kunnen niet uitgevoerd worden. Bij deze incidenten zal Fortes zo spoedig mogelijk een (tijdelijke) oplossing realiseren. Een tijdelijke oplossing zal later omgezet worden naar een definitieve oplossing, indien van toepassing. De klant wordt minimaal éénmaal per dag op de hoogte gehouden. Eerste response binnen 4 werkuren, inhoudelijk binnen 8 werkuren.

Normaal (Prio 3)

Een incident met normale prioriteit raakt het dagelijks gebruik, maar er kan wel normaal doorgewerkt worden. Belangrijke taken kunnen worden uitgevoerd. Bij deze incidenten zal Fortes een oplossing realiseren op de kortst mogelijke termijn, rekening houdend met planning en beschikbaarheid. De klant wordt minimaal één keer per week op de hoogte gehouden tijdens het analyseren van het probleem en bepalen van de oplossing. Eerste response binnen 8 werkuren, inhoudelijk binnen 16 werkuren.

Laag (Prio 4)

Een incident met lage prioriteit heeft geen effect op het dagelijks gebruik. Bij deze incidenten zal Fortes naar redelijkheid een oplossing realiseren, rekening houdend met planning en beschikbaarheid. De klant wordt minimaal één keer per twee weken op de hoogte gehouden tijdens het analyseren van het probleem en het bepalen van de oplossing. Eerste response binnen 16 werkuren, inhoudelijk binnen 96 werkuren. Een gelijksoortig incident voor niet-productieomgevingen (OTA-omgevingen) wordt één niveau lager geclassificeerd.

Beschikbaarheid van het Customer Support Center

Via de Customer Support Portal kan 24*7 actuele en relevante informatie geraadpleegd worden, welke voorziet in antwoorden op het grootste deel van de gestelde vragen. Telefonisch is het Support Center bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09:00 uur - 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van algemene Nederlandse feestdagen.

Extra ondersteuning buiten werktijd

Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten bovengenoemde reguliere beschikbaarheid van het Customer Support Center is het mogelijk extra ondersteuning van het Support Center te krijgen (bijvoorbeeld voor ondersteuning bij het upgraden van systemen die niet door Fortes gehost worden). Dit moet minimaal 5 werkdagen van tevoren aangevraagd worden, via uw accountmanager. De extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie verrekend.

Toegang klantomgeving

Tijdens het afhandelen van een incident kan een medewerker van Fortes op verschillende wijzen toegang vragen tot de klantomgeving:

- Door op afstand met de klant mee te kijken.
- De supportmedewerker vraagt een back-up van de klantomgeving op voor intern onderzoek.
- De klant geeft de medewerker van Fortes tijdelijke toegang tot de klantomgeving. De klant kan zelf het autorisatieniveau bepalen.

Product

Ontwikkeling en versiebeheer

Fortes zorgt ervoor dat de klant met de meest recente versie van Fortes Change Cloud kan werken. Wettelijke wijzigingen en noodzakelijke updates worden alleen doorgevoerd in de laatste versie van de programmatuur. Elke uitlevering wordt voorzien van release notes. Hierin wordt beschreven welke onderdelen zijn aangepast. De verwachte installatie van een nieuwe versie wordt van tevoren aangekondigd en afgestemd met de klant.

Eigendomsrechten

Fortes ontwikkelt en levert het software product Fortes Change Cloud. Het intellectuele eigendomsrecht van Fortes Change Cloud berust (en blijft berusten) bij Fortes. De klant mag Fortes Change Cloud gedurende de looptijd van de overeenkomst alleen voor zijn eigen organisatie gebruiken onder de afgesproken voorwaarden. Als een derde beweert dat het intellectuele eigendomsrecht van de programmatuur bij hem ligt, zal Fortes de klant vrijwaren. Een voorwaarde daarvoor is wel, dat de klant Fortes hierover zo spoedig mogelijk informeert, zijn medewerking verleent aan onderzoek en de afhandeling van de zaak verder geheel overlaat aan Fortes. Wanneer de rechter heeft vastgesteld dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zal Fortes ervoor zorgen dat de klant gebruik kan blijven maken van de programmatuur of hem voorzien van gelijkwaardige software.

Lokale installatie

De klant kan ervoor kiezen om Fortes Change Cloud lokaal te installeren (dit wordt niet geadviseerd). Hij is in dat geval zelf verantwoordelijk voor de installatie en het updaten van Fortes Change Cloud. Het oplossen van incidenten kan bij lokale installaties een langere doorlooptijd tot gevolg hebben. Voor advies en ondersteuning van de lokale infrastructuur kan de klant gebruik maken van de diensten van Fortes, welke op basis van afzonderlijke afspraken rechtstreeks in rekening worden gebracht.

Systemeisen en productondersteuning

De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van Fortes Change Cloud staan in de documentatie die te vinden is op de Customer Service Portal beschreven. De klant zorgt ervoor dat zijn eigen infrastructuur hiermee minimaal in overeenstemming is.

Licentie

Fortes werkt met een jaarlijkse licentiecode waarin de aangeschafte productonderdelen van Fortes Change Cloud met bijbehorende aantallen (o.a. gebruikers, modules) versleuteld zijn. De licentiecode heeft een looptijd van één (1) jaar. Deze wordt automatisch met één (1) jaar verlengd zodra aan alle financiële verplichtingen is voldaan. Wijzigingen in de licentie kunnen telefonisch of via e-mail (sales@fortes.nl) worden aangevraagd, rekening houdend met de standaard opzegtermijn van twee (2) maanden.

Fortes Change Cloud

Software producten van Fortes zijn betrouwbaar en veilig. Fortes werkt samen met externe partijen voor het beschikbaar stellen van Fortes Change Cloud. De datacenters waar de servers van Fortes gehuisvest zijn, bevinden zich in Europa en vallen onder Europese wet- en regelgeving en voldoen aan de strengste eisen op het gebied van fysieke beveiliging.

Beschikbaarheid

Het software product Fortes Change Cloud heeft een beschikbaarheid van 99.9% of beter. De beschikbaarheid en performance van Fortes Change Cloud wordt continu gemonitord. Als er sprake is van een storing dan zal de klant hierover per e-mail worden geïnformeerd en op de hoogte worden gehouden worden over het verloop van de storing. Naast niet beschikbaar zijn door verstoringen kan er sprake zijn van niet beschikbaar zijn van Fortes Change Cloud in de volgende situaties (niet meetellend voor de beschikbaarheid van 99.9% zoals hierboven vermeld):

- Vooraf aangekondigd preventief onderhoud
- Installeren nieuwe versie Fortes Change Cloud
- Gepland onderhoud dat met de klant is overeengekomen
- Calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties

Performance

Fortes Change Cloud behoort een goede performance te hebben. De uiteindelijke performance is mede afhankelijk van de internetverbinding en inrichting van de omgeving van de klant. Bij performancehinder kan contact gezocht worden met het Support Center. Lokale installaties worden op basis van best effort ondersteund, zonder dat daarbij garanties voor performance kunnen worden gegeven aangezien deze mede afhankelijk is van de hardware van de klant.

Beveiliging

Fortes zorgt voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Fortes Change Cloud te waarborgen. Controle op misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoringswerkzaamheden. Het gehele systeem van informatiebeveiliging is gecontroleerd door een externe auditor en ISO 27001 gecertificeerd. Ook de datacentra waar Fortes Change Cloud wordt gehost zijn ISO 27001 gecertificeerd. Meer informatie over de datacentra kan op verzoek beschikbaar gesteld worden.

Toegang

Elke gebruiker heeft een persoonlijk profiel gekoppeld aan een unieke gebruikersnaam met bijbehorend wachtwoord. Kiest de klant aanvullend voor toegang via een andere verbinding, bijvoorbeeld via SAML ten behoeve van Single-Sign-On (SSO), dan wordt de authenticatie NIET meer door Fortes geregeld. De toegang valt dan onder de policy en de verantwoordelijkheid van de klant.

Continuïteit

Fortes beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van data te bevorderen. De servers en infrastructuur van Fortes zijn volledig redundant uitgevoerd en verdeeld over meerdere datacentra.

Monitoring

Door Fortes worden systemen, processen en gebruikers 24/7 gemonitord met als doel:

- Storingen te voorkomen of in een vroeg stadium op te lossen. Monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag.
- Verzamelen van algemene gebruikersstatistieken, zoals responsetijden. Deze informatie wordt geanalyseerd en mogelijk ter verbetering besproken met de klant.
- Verzamelen van anonieme statistieken uit de klantomgeving ter verbetering van producten en diensten.

Onbeschikbaarheid door onderhoud

De klant wordt bij voorkeur zeven (7) dagen van tevoren en minimaal één (1) dag van tevoren geïnformeerd als Fortes Change Cloud (mogelijk) niet beschikbaar is. De werkzaamheden worden uitgevoerd tussen 20:00 uur en 07:00 uur of in het weekend. De werkzaamheden worden indien noodzakelijk in overleg met de klant gepland. Incidentele patches en hotfixes kunnen automatisch en zonder vooraankondiging 's nachts worden uitgevoerd.

Back-up & restore

Elke nacht wordt er een back-up gemaakt van de productieomgeving, dit gebeurt wekelijks voor OTA omgevingen. Deze back-ups hebben een retentie van 30 dagen en kunnen op verzoek teruggezet worden. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht.

Ontwikkel-, Test- en Acceptieomgevingen

In overleg met Fortes kunnen OTA omgevingen beschikbaar worden gesteld. Deze omgevingen worden voornamelijk gebruikt om een nieuwe versie van Fortes Change Cloud te testen. Op het OTA systeem wordt een kopie van de productie omgeving geplaatst. Een nieuwe ontwikkel-, test- of acceptatieomgeving (refresh) kan via het Support Center aangevraagd worden. Het OTA-systeem en support daarop is niet standaard bij de licentie op Fortes Change Cloud inbegrepen, hieraan kunnen aanvullende kosten verbonden zijn.

Fair use

Fortes hanteert een "fair use principe". Dit wordt toegepast op het gebruik en de inzet van onderdelen van Fortes Change Cloud anders dan waarvoor ze bedoeld zijn. Fortes neemt contact op met de klant wanneer in strijd met het fair use principe gehandeld wordt en zal in overleg met de klant zoeken naar een oplossing. Pas wanneer in overleg met de klant geen oplossing gevonden kan worden heeft Fortes het recht om het gebruik van Fortes Change Cloud te stoppen.

Verwerkersovereenkomst Fortes Change Cloud

Fortes verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. De Algemene Verordening Gegevensbescherming merkt Fortes daarom aan als 'verwerker' en de klant aan als 'verantwoordelijke', in de zin van deze wet Algemene Verordening Gegevensbescherming vereist dat Fortes en de klant een verwerkersovereenkomst sluiten. Omdat wij een standaard applicatie (Fortes Change Cloud) en standaard dienstverlening leveren, is de 'verwerkersovereenkomst' opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en Serviceovereenkomst. De definities die wij hiervoor gebruiken sluiten aan bij de AVG. Wij verwerken alleen persoonsgegevens in opdracht van jou en om de overeenkomst uit te voeren.

Instructies verwerking

Onze verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van onze applicaties met daarin beschikbaar de door jou ingevoerde en gegenereerde data. Wij zullen geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie. Die instructie kan je geven via een verzoek of via de applicatie.

Binnen onze software kan je verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Wij begrijpen dat jij al deze, en eventueel nog zelf aan te maken persoonsgegevens of categorieën, kan invoeren en dat wij deze dan verwerken. Je bent zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking die bij onze dienstverlening past.

Fortes verzamelt gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen Fortes om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Met deze gegevens kan Fortes haar producten en dienstverlening verbeteren. Fortes zal deze gegevens niet voor een ander doel gebruiken of aan derden ter beschikking stellen. Fortes zal zonder expliciete toestemming van de klant haar gegevens niet aan derden verstrekken. Fortes kan de gegevens van de klant wel aan derden verstrekken voor zover zij daartoe op basis van wettelijke bepalingen verplicht is. Fortes neemt verschillende maatregelen om de klantdata optimaal te beschermen. Door het toepassen van zowel administratieve als technische systemen, hebben alleen geautoriseerde gebruikers toegang.

Alle klantdata wordt per klant apart opgeslagen. Alleen beheerders van Fortes hebben de mogelijkheid om toegang tot alle klantdata te verkrijgen. De datacenters waar de servers van Fortes gehuisvest zijn, bevinden zich in West Europa en voldoen aan de strengste eisen op het gebied van fysieke beveiliging. De eigenaar van deze datacenters heeft

zijn activiteiten juridisch gescheiden in de verschillende geografische gebieden waar de onderneming actief is.

Geheimhoudingsplicht

Fortes is zich bewust dat de informatie die de klant met Fortes deelt en opslaat binnen Fortes Change Cloud een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. De Fortes medewerkers zullen, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de klant omgaan.

Privacy rechten

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden. Ook verwerken we ze niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Je garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag. Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving mogen auditors (intern of extern) van de klant (of door de toezichthouder ingehuurde auditors) audits doen om te controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een dergelijke audit, tenzij dit verboden is.

Betrokkenen

Je bent zelf verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. Wij gaan nooit in op verzoeken van betrokkenen en verwijzen altijd naar de verantwoordelijke. Als een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens, helpen wij je, als dat binnen de applicatie kan, altijd zodat jullie aan wettelijke verplichtingen kunnen voldoen.

Beveiliging

Wij doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Wij zijn daarvoor ISO 27001 gecertificeerd. Deze maatregelen zijn de basis voor een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij de AVG. Wij zullen je altijd helpen om verplichtingen rondom de AVG en andere wet- en regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens goed in te vullen. In overleg kun je tijdens de looptijd van de overeenkomst een audit laten uitvoeren. Dit is op eigen kosten.

Wij zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van Fortes of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid. Wij kunnen geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking voor een verhaalsactie op grond van artikel 82 van de AVG.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij doen dan alles wat we kunnen om de naleving mogelijk te maken. Als wij dit niet doen en er een boete volgt, of als de AP direct een boete oplegt, vanwege opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan onze kant geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

Subverwerkers

Wij verwerken klantdata in datacenters van onze subverwerker, Equinix B.V. (KvK: 24429748). Hun datacenters staan uitsluitend in Nederland en vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door ons en onze subverwerker alleen binnen de Europese Economische ruimte verwerkt. Voor ons en onze subverwerker(s) gelden dezelfde verplichtingen.

In de optionele Premium Editie van Fortes Change Cloud maken we gebruik van PowerBI Embedded (Microsoft Azure service) voor het leveren van management dashboards. Deze worden geleverd vanuit Microsoft datacenters in West Europa. Microsoft Ireland Operations Ltd (KvK: 1E8256796) is hiermee ook een subverwerker.

Wij laten nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder je er tijdig (minimaal 4 weken) over te informeren. Je kan bij ons ook altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af. Als wij de nieuwe subverwerker toch gegevens laten verwerken, kan je de overeenkomst per direct beëindigen.

Meldplicht datalekken

Indien blijkt dat bij Fortes sprake is van een datalek (als bedoeld in artikel 33 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming) dat door de klant gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal Fortes de klant daarover zo snel mogelijk informeren nadat Fortes bekend is geworden met het datalek. Fortes probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is

(bijvoorbeeld omdat het datalek door Fortes wordt onderzocht), zal Fortes de klant de informatie verstrekken die de klant nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene te kunnen verrichten.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene over een datalek bij Fortes, terwijl zonder meer voor de klant duidelijk is dat bij Fortes geen sprake is van een datalek als bedoeld in artikel 33 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan is de klant aansprakelijk voor alle door Fortes in dat kader geleden schade en kosten (waaronder begrepen de reputatieschade) welke Fortes daardoor leidt. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

We verzoeken je, als je een (voorlopige) melding bij de AP en/of de betrokkene(n) doet over een datalek bij Fortes, ons eerst te informeren. We kunnen dan samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gebruiken we de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de klant

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Om dit ook waar te maken, kunnen al onze medewerkers een datalek melden via de interne procedure (workflow). Wij verwachten ook van opdrachtnemers dat zij ons hierbij helpen. Voor de duidelijkheid: wij melden een datalek bij een subverwerker uiteraard ook. In dat geval zijn wij je contactpunt.

Termijn van informeren

Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident informeren we je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Je moet zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

Informatie verstrekken

Wij proberen je altijd direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de AP en/of de betrokkene(n).

Voortgang en maatregelen

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de primaire contactpersoon bij de melding. We houden je in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, er extra informatie is en over de maatregelen die we nemen. Wij registreren alle security-incidenten en handelen deze via een vaste procedure (workflow) af. De registratie en afhandeling van security-incidenten toetsen we via een audit voor de ISO 27001 certificering.

Gegevens verwijderen

Na afloop van de overeenkomst verwijderen we alle klantgegevens, zoals is vastgelegd in 'Beëindiging van de overeenkomst'. Je kan een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dat te doen.

Juridische Zaken

Toepasselijk recht en geschillen

De klant en Fortes kiezen voor de toepasselijkheid van Nederlands recht op alle overeenkomsten en geschillen. Om die reden is het Weens Koopverdrag, dat eigen regels kent voor internationale koopovereenkomsten, uitgesloten. Mochten er geschillen ontstaan tussen klant en Fortes, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

Fortes behoudt zich het recht toe om de SLA, Algemene Voorwaarden en Verwerkersovereenkomst te wijzigen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd op de Customer Support Portal en bij grote aanpassingen zullen klanten hiervan per email op de hoogte worden gesteld.