

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de in dit artikel opgenomen begrippen de volgende betekenis:

Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

Annulering: het beëindigen van de Overeenkomst, vóór aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst.

Data-overdracht: het ter beschikking stellen van een recente back-up van de in het softwareprogramma van Leverancier ingevoerde gegevens, dan wel indien er al bestaande afspraken zijn met de opvolgende leverancier, op een met de opvolgende leverancier overeengekomen wijze.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt of wenst te maken van de door de Leverancier aangeboden goederen en/of diensten van welke aard dan ook.

Leverancier: VIVA Veterinary B.V.

Ondergeschikten: alle binnen de praktijk van de Klant werkzaam zijnde personen, alsmede personen welke onder diens gezag en/of verantwoordelijkheid vallen.

Overeenkomst: tussen de Klant en de Leverancier (schriftelijk) overeengekomen afspraken over door de Leverancier te leveren goederen en/of diensten aan de Klant.

Partijen: de Klant en de Leverancier.

Dienst: het ter beschikking stellen van de software ten behoeve van het praktijkmanagement van de Klant.

2. Toepasselijk

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van de Leverancier, waarbij de Leverancier en de Klant de levering van goederen en/of diensten van welke aard dan ook overeenkomen, behoudens gevallen waarin de Leverancier schriftelijk andere algemene voorwaarden van toepassing verklaart.

2.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant en/of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door de Leverancier van documenten van de Klant en/of derden waarop dergelijke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.

2.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.

2.4 De Leverancier kan deze Algemene Voorwaarden met onmiddellijke ingang wijzigen c.q. aanpassen.

2.5 Bij eventuele strijdigheid tussen verschillende documenten zal de volgende rangorde gelden:

- aanvullende schriftelijke afspraken op de werkerovereenkomst;
- verwerkerovereenkomst;
- aanvullende schriftelijke afspraken op de Overeenkomst;
- de Overeenkomst;
- Algemene Voorwaarden.

2.6 Al hetgeen in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is opgenomen, is onder voorbehoud van type- en spelfouten.

2.7 Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle voorgaande algemene voorwaarden en zijn verbindend in alle onderdelen.

3. Aanbod & aanvaarding

3.1 Alle aanbiedingen en andere uitlatingen van de Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten.

3.2 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan de Leverancier verstrekte gegevens waarop de Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd. De Klant kan geen rechten ontleen aan een aanbieding die berust op onjuiste, dan wel onvolledige gegevens.

3.3 Afwijkingen van gedane aanbiedingen binden de Leverancier enkel wanneer hij deze schriftelijk heeft bevestigd.

3.4 Alle in de aanbiedingen genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. De Klant kan hier geen rechten aan ontleen en de Leverancier aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.

4. Prijzen en levering

4.1 Alle prijzen die door de Leverancier gehanteerd worden, zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van rechtswege worden opgelegd.

4.2 Prijzen in aanbiedingen worden gebaseerd op de bij de aanvraag door de Klant verstrekte informatie. Indien deze informatie onvolledig of onjuist is, heeft de Leverancier het recht deze prijzen aan te passen of te wijzigen. De Klant gaat hiermee uitdrukkelijk akkoord.

4.3 Alle informatie uit brochures, promotiemateriaal en/of de website van de Leverancier met betrekking tot prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. De Klant kan hier geen rechten aan ontleen en de Leverancier aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.

4.4 De overeengekomen prijzen gelden onder voorbehoud van prijswijzigingen en zullen ieder jaar geïndexeerd worden. Deze prijswijzigingen zullen tijdig aan de Klant kenbaar worden gemaakt. De Klant verklaart zich bij ondertekening van de Overeenkomst uitdrukkelijk akkoord met eventuele prijswijzigingen.

4.5 De kosten van levering en eventueel hiermee samenhangende risico's komen voor rekening van de Klant.

4.6 In voorkomende gevallen zijn deelleveringen toegestaan en zullen deze op de gebruikelijke wijze worden gefactureerd.

4.7 Goederen kunnen binnen 14 dagen geretourneerd worden, mits deze in de originele verpakking zitten.

5. Betaling

5.1 Betalingen dienen plaats te vinden middels de in Nederland wettelijk geldende valuta, zijnde Euro.

5.2 In voorkomende gevallen kan de Leverancier van de Klant vragen betalingen middels een voorschotfactuur te voldoen.

5.3 Betalingen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting, opschorting, verrekening of aftrek te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.4 Indien de Klant zijn betalingsverplichtingen niet binnen de onder 5.3 gestelde termijn nakomt, krijgt de Klant een herinnering. Indien betaling alsnog uitblijft, ontvangt de Klant een laatste aanmaning,

waarbij het openstaande bedrag wordt verhoogd met aanmaningskosten van € 40,00. Indien de Klant wederom niet overgaat tot betaling is de Klant op de eerstvolgende dag na het verstrijken van de uiterste betaaltermijn van rechtswege en zonder dat er een nadere schriftelijke ingebrekestelling is vereist bovenop het verschuldigde bedrag, de wettelijke rente verschuldigd welke geldt ten aanzien van handelsovereenkomsten.

5.5 Indien de Leverancier de vordering uit handen heeft gegeven is de Klant naast het openstaande bedrag en de daarmee samenhangende wettelijke rente tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

5.6 De vordering tot betaling is direct opeisbaar indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel op enige andere wijze het beheer over zijn vermogen verliest.

5.7 Bij uitblijven van betaling is de Leverancier gerechtigd alle op hem rustende verplichtingen jegens de Klant op te schorten zonder tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden omtrent ontbinding.

5.8 Op de Klant rust de verplichting om ervoor te zorgen dat hij kredietwaardig is en blijft gedurende de duur van de Overeenkomst. De Leverancier is op ieder moment gerechtigd de kredietwaardigheid van de Klant te (laten) onderzoeken. Indien hieruit voortvloeit dat de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, of redelijkerwijs te verwachten is dat de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen zal kunnen voldoen, is de Leverancier gerechtigd aanvullende zekerheid te eisen, zijn prestaties op te schorten, dan wel de Overeenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van de Leverancier om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen. De Leverancier zal de Klant schriftelijk in kennis stellen van een dergelijke maatregel.

6. Dienst(en)

6.1 De Dienst van de Leverancier bestaat uit het (online) aanbieden van een praktijkmanagementsysteem in de vorm van een softwareprogramma, met naar keuze aan te vullen modules. De Dienst wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting.

6.2 De Leverancier geeft geen garantie op de foutloosheid of volledigheid van het softwarepakket, met inbegrip van back-ups en updates, de daarin vervatte beslissingsondersteunende instrumenten, databanken en/of de gebruikershandleiding, noch enige andere impliciete of expliciete garantie omtrent de software of de gebruikershandleiding.

6.3 De Leverancier garandeert niet dat de Dienst te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk is en zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade, inclusief het verlies van gegevens, die voortvloeit uit het gevolg is van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de Dienst.

6.4 De Leverancier is te allen tijde gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking en zonder op enigerlei wijze schadeplichtig of aansprakelijk te zijn, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op of aan de Dienst aan te brengen, de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, te beperken of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor de deugdelijkheid en/of continuïteit van de Dienst.

6.5 De Klant is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

en deugdelijke telecommunicatiefaciliteiten (waaronder een internetverbinding) die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de Dienst. De Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor kosten voortkomend uit het gebruik van telecommunicatie die via de telecommunicatieprovider in rekening worden gebracht. Indien de telecommunicatiefaciliteiten van de Klant op enig moment niet beschikbaar zijn waardoor de Klant geen toegang krijgt tot de Dienst, kan de Klant de Leverancier hiervoor nimmer aansprakelijk stellen.

6.6 De Dienst kan gebruik maken van software van derden. De Klant erkent en aanvaardt dat de Leverancier geen controle heeft over deze software van derden en/of de werking daarvan. De Leverancier biedt dan ook geen garanties ten aanzien van deze software en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit (het gebruik van) deze software van derden. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor een correcte naleving van de gebruiksvoorschriften van deze software van derden.

6.7 De Klant/gebruiker is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij met behulp van de Dienst verricht.

6.8 De dienst wordt geleverd met standaard 6GB geheugen en 60GB schijfruimte. Indien de Klant op enig moment meer geheugen en/of schijfruimte nodig heeft, kan de Leverancier zorgdragen voor een uitbreiding van het geheugen en/of de schijfruimte op basis van de hiervoor geldende tarieven.

Conversie, installatie & levering

6.9 De Leverancier zal de Dienst leveren en indien afgesproken, installeren aan de hand van het aantal afgenomen Licenties. Vanaf dat ogenblik zal het gebruik van de Dienst aan zowel de Klant, alsook zijn Ondergeschikten beschikbaar zijn. De Klant kan binnen 5 werkdagen na de installatie schriftelijk reclameren indien hij het niet eens is met de installatie. Indien de Klant dit niet (tijdig) doet, wordt de installatie geacht aanvaard te zijn.

6.10 Indien en voor zover uitdrukkelijk vermeld in de Offerte kan de Leverancier zorg dragen voor een conversie van bestaande gegevens uit een ander computerprogramma van de Klant en deze geconverteerde gegevens importeren in de Dienst.

6.11 De Leverancier zal vóór de definitieve conversie en import, een proefconversie maken. De bij proefconversie verkregen gegevens zullen aan de Klant worden voorgelegd ter verificatie. De Klant zal deze gegevens grondig en zorgvuldig doornemen en zich akkoord verklaren met de in de proefconversie opgenomen gegevens. Het akkoord kan niet worden geweigerd op basis van het feit dat onvoldoende kennis van de Dienst de Klant niet in staat zou stellen de goedkeuring te verlenen. Na goedkeuring van de proefconversie door de klant, zal de Leverancier overgaan tot definitieve conversie en import van de gegevens.

6.12 De Klant erkent dat de Leverancier de bestaande gegevens naar beste vermogen zal converteren en importeren en dat er geen garantie zal bestaan voor de foutloosheid of volledigheid van de conversie en import. De Klant kan de Leverancier niet aansprakelijk stellen voor fouten of verlies van gegevens tijdens de conversie en import en ziet ter zake af van enige vordering jegens de Leverancier.

6.13 De Klant kan een conversie uiterlijk 5 werkdagen vóór de conversie wegens dwingende redenen annuleren, behoudens gevallen waarin de annulering aan de Klant te verwijten is. Annuleringen

na deze termijn komen voor rekening en risico van de Klant.

6.14 Indien de Klant gebruik maakt van een cloudoplossing zal de Leverancier zorg dragen voor back-ups.

6.15 Indien de Klant gebruik maakt van een on-premise dienst, kan de Leverancier zorgdragen voor back-ups op basis van de geldende standaardtarieven van de Leverancier.

Artikel 7: Ondersteuning

7.1 De Leverancier biedt aan de Klant in het kader van de Overeenkomst ondersteuning aan voor zover dit gaat over het directe gebruik van de Dienst en haar functionaliteiten. Deze ondersteuning zal bestaan uit een *Helpdesk*, *Remote Control Support*, en *On Site Support*.

7.2 Alvorens de Klant zich richt tot bovengenoemde diensten dient deze de productdocumentatie van de Leverancier, alsmede de uitgebreide helpfunctie van de Dienst te raadplegen.

7.3 De Leverancier biedt geen ondersteuning met betrekking tot storingen en/of problemen aan externe aanvullende modules. Een eventuele storing en/of probleem dient door de Klant aan de Leverancier doorgegeven te worden. De Leverancier zal hiervan onverwijld melding doen bij de organisatie die deze module middels de Dienst aanbiedt. De desbetreffende organisatie zal verantwoordelijk zijn voor het verhelpen van de storing en/of het probleem. De Leverancier is voor geen enkele schade voortvloeiend uit een dergelijke storing en/of probleem aansprakelijk.

7.4 Ondersteuning wordt enkel geboden voor de Dienst en de aanvullende koppelingen. De Leverancier biedt geen ondersteuning in het geval een probleem voortvloeit uit de door de Klant gebruikte hardware, behoudens gevallen waarin tussen Partijen anders is overeengekomen.

7.5 De Klant kan, indien hij na het raadplegen van de helpfunctie van de Dienst en de productdocumentatie van de Leverancier geen antwoord op zijn hulpvraag heeft gekregen, telefonisch contact opnemen met de Helpdesk.

7.6 De Helpdesk is tijdens kantooruren (08.30u – 16.00u) bereikbaar op de volgende manieren:
telefoon : +31 (0)30 - 634 14 36
e-mail : info@vivaveterinary.nl

Wijzigingen in deze contactgegevens zullen op voorhand schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de Klant onder vermelding van de datum van inwerkingtreding.

7.7 De Klant heeft per kalenderjaar recht op maximaal 3 uur Helpdesk ondersteuning. Indien de Klant dit maximum in een kalenderjaar overschrijft of indien het beantwoorden van de vraag of het oplossen van een probleem van meer technische aard is (die niet eenvoudig telefonisch te beantwoorden/te verhelpen is), zal de Leverancier deze aan de hand van de besteedde tijd aan de Klant factureren op basis van de standaardtarieven van de Leverancier.

7.8 Na een conversie heeft de Klant 5 werkdagen recht op Helpdesk ondersteuning verband houdende met de conversie, na welke termijn de ondersteuning zal gelden zoals vermeld in artikel 7.7.

7.9 De Leverancier zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden. De Leverancier staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording van de vragen en het gegeven advies aan de Klant en kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

7.10 Remote Control Support - oftewel ondersteuning op afstand - wordt slechts

aangeboden voor zover de Klant de software Team Viewer geïnstalleerd heeft.

7.11 Indien zich een probleem met de Dienst voordoet welke naar de mening van de Leverancier een bezoek ter plaatse vereist, zal de Leverancier afhankelijk van de urgentie van het probleem, binnen de kortst mogelijk redelijke termijn een technicus ter plaatse sturen.

7.12 De kosten voor de On Site Support, inclusief voorrijkosten en interventietijd, komen voor rekening van de Klant in overeenstemming met de besteedde tijd op basis van de standaardtarieven van de Leverancier.

7.13 De Klant kan geen rechten ontlenen aan het op voorhand indiceren van de benodigde tijd voor de On Site Support door de Leverancier.

7.14 Indien de Klant niet binnen 8 dagen na de interventie schriftelijk reclameert, wordt de interventie geacht te zijn aanvaard en het probleem te zijn verholpen.

7.15 De Leverancier zal al het redelijke ondernemen om tijdens kantooruren de goede bereikbaarheid van de Helpdesk, de Remote Control Support en de On Site Support te faciliteren. Kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 – 16.00 uur, met uitzondering van de in Nederland en door de Leverancier erkende feestdagen.

Noodnummer

7.16 Buiten kantooruren is de Leverancier bereikbaar op zaterdag via het noodnummer (06-22791820) van 09.00 – 16.00 uur.

7.17 Indien de Klant gebruik maakt van het noodnummer is zij Leverancier, conform het geldende tarievenblad een vergoeding verschuldigd.

7.18 Indien het noodnummer op enig moment niet bereikbaar is, kunnen hier door de Klant geen rechten aan ontleend worden.

7.19 Op verzoek van de Klant kan de Leverancier zorgdragen voor een opleiding ten aanzien van het gebruik van de Dienst, welke zal bestaan uit één of meerdere dagdelen. De kosten voor deelname aan de opleiding komen voor rekening van de Klant. De opleidingstarieven zullen op verzoek aan de Klant kenbaar worden gemaakt.

8. Eigendomsvoorbehoud

8.1 Alle aan de Klant geleverde goederen blijven eigendom van de Leverancier tot het moment waarop de Klant volledig zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan. De Leverancier is in voorkomende gevallen gerechtigd om de goederen terug te halen. De Klant verplicht zich om hiertoe volledige medewerking te verlenen aan de Leverancier. De Klant zal de goederen zolang hij het eigendom daarvan niet heeft verkregen, niet vervreemden, uitlenen, verpanden of anderszins ter beschikking stellen aan derden.

9. Intellectuele eigendom

9.1 De (intellectuele) eigendomsrechten met betrekking tot het softwareprogramma van de Leverancier en de inhoud en vormgeving ervan, waaronder begrepen teksten, bestanden, de database, foto's en overige materialen berusten uitsluitend bij de Leverancier, of in voorkomend geval, bij diens licentiegever(s). Aan de Klant wordt een niet-exclusief gebruiksrecht verleend. Een aan de Klant toekomend recht tot gebruik is niet-overdraagbaar, er kan geen pandrecht op gevestigd worden en het kan niet in sublicentie gegeven worden. De Klant vrijwaart de Leverancier van alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de aan de Klant verstrekte gebruiksrechten.

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

9.2 Het is de Klant niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken, daaronder inbegrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter.

9.3 Ieder(e) gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen die buiten de strekking van de Overeenkomst en de daarin vervatte gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een inbreuk op de rechten die voortvloeien uit het intellectuele eigendom op desbetreffende materialen. De Klant zal een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd zijn van tienduizend euro per overtrekking, te vermeerderen met duizend euro per dag dat de overtrekking voortduurt, onverminderd het recht van de Leverancier op schadevergoeding en/of andere rechtsmaatregelen teneinde de inbreuk te doen eindigen.

10. Geheimhouding

10.1 De Klant en de Leverancier verplichten zich tegenover elkaar tot geheimhouding ter zake van alle informatie en gegevens die zij over en weer ontvangen, tenzij een wettelijke plicht of rechterlijke uitspraak openbaarmaking gebiedt. Informatie en gegevens zullen in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

10.2 Vertrouwelijke informatie en gegevens zullen door de Klant en de Leverancier slechts gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

10.3 De Klant erkent dat de van de Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van de Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat. Het is de Klant dan ook niet toegestaan om deze te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld, noch deze zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier aan derden kenbaar te maken.

10.4 Zowel de Klant als ook de Leverancier draagt er zorg voor dat de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden contractueel tot geheimhouding verplicht zijn met betrekking tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden over geheimhouding is geregeld.

10.5 De verplichting tot geheimhouding zal blijven bestaan na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, voor zolang een der partijen aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

10.6 Indien de Klant op enig moment de in dit artikel 10 omschreven geheimhouding schendt, is de boete van artikel 9.3 van overeenkomstige toepassing.

11. Garantie

11.1 De Leverancier garandeert met betrekking tot de Dienst niet dat deze zonder onderbreking of gebreken zal functioneren. De Klant en de Leverancier kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken maken omtrent eventuele ondersteuning.

11.2 Tenzij anders overeengekomen geldt op de door de Leverancier geleverde goederen de fabrieksgarantie van de fabrikanten van voornoemde producten.

12. Reclamatie

12.1 De Klant kan, voor zover er geen bijzondere reclamatietermijn is opgenomen, middels een aangetekend schrijven, binnen 8 dagen na ontvangst van de goederen of oplevering van de werkzaamheden reclameren. Indien dit niet binnen

de in de vorige volzin gestelde termijn geschiedt, vervalt dit recht.

12.2 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, komen de ter zake door de Leverancier gemaakte kosten voor rekening van de Klant.

13. Annulering

13.1 Indien de Klant tot annulering van de Overeenkomst wenst te komen, is hij gehouden om aan de Leverancier alle (tot dan toe gemaakte) kosten, gederfde winst, alsmede (eventuele) schade te vergoeden. Restitutie van reeds voldane bedragen is niet mogelijk.

14. Beveiliging

14.1 De Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

14.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen van zijn systemen en infrastructuur.

15. Privacy en gegevensverwerking

15.1 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen, teneinde elkaar in staat te stellen hun verplichtingen op grond van de vigerende privacy wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens na te komen. De Leverancier kan in voorkomend geval, ter behartiging van de belangen van de Klant, betrokkenen en/of de Leverancier maatregelen nemen teneinde de naleving van de vigerende privacywetgeving mogelijk te maken.

15.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van de Leverancier door de Klant worden verwerkt, ligt bij de Klant. De Klant staat er tegenover de Leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is of onrechtmatig is verkregen en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. De Klant vrijwaart de Leverancier tegen elke aanspraak van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

15.3 In voorkomende gevallen waarbij de Klant een Dienst afneemt of enige andere dienst waarbij er sprake is van een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zal tussen Partijen een verwerkersovereenkomst overeen worden gekomen welke integraal deel uit zal maken van de Overeenkomst tussen Partijen. In de gevallen dat er geen verwerkersovereenkomst overeengekomen is, geldt de Bindende Verwerkersverklaring van VIVA Veterinary B.V. Deze is te raadplegen via de website van Leverancier (www.vivaveterinary.nl) en is als bijlage A aan deze Algemene Voorwaarden gehecht.

16. Overmacht

16.1 Ingeval van overmacht zijn Partijen gerechtigd de nakoming van hun verplichtingen jegens elkaar voor een redelijke termijn op te schorten zonder hiertoe enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, dan wel de Overeenkomst te ontbinden indien de overmachtssituatie langer duurt dan zestig dagen.

16.2 Onder overmacht wordt verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de wederzijdse verplichtingen. De volgende omstandigheden dienen in ieder geval als overmacht te gelden:

- overheidsmaatregelen;
- bedrijfsstoringen;
- algemene vervoersproblemen;
- overmacht van, en het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van de Leverancier.

17. Aansprakelijkheid

17.1 De totale aansprakelijkheid voor directe schade van de Klant, zijn personeel of een ieder die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door de Leverancier is ingeschakeld wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk inbegrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot de hoogte van de twee laatste facturen. Iedere andere aansprakelijkheid van de Leverancier is uitdrukkelijk uitgesloten behoudens gevallen van opzet of grove schuld.

17.2 Indien meerdere schades het gevolg zijn van dezelfde oorzaak of dezelfde groep oorzaken, geldt eveneens het bovenstaande, welk bedrag naar rato zal worden uitgekeerd.

17.3 Elke aansprakelijkheid van de Leverancier voor gevolgschade, afgeleide schade of gederfde winst is nadrukkelijk uitgesloten.

17.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de Leverancier meldt. Het overschrijden van deze termijn ontslaat Leverancier van elke aansprakelijkheid.

18. Opzegging

18.1 De Overeenkomst tussen partijen zal aangegaan worden voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Overeenkomst steeds voor een periode van drie jaar stilzwijgend verlengd.

18.2 Partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen, middels een aangetekend schrijven, uiterlijk drie maanden vóór het einde van het kalenderjaar waarop de initiële looptijd verstrijkt of drie maanden vóór het einde van het kalenderjaar van elke daaropvolgende contractperiode.

18.3 Indien de Klant na het verstrijken van de opzegtermijn opzegt, zal geacht te zijn opgezegd per eerst mogelijke vervaldatum. De Klant is verplicht tot voornoemde vervaldatum volledig aan haar betaalverplichting te voldoen.

18.4 Indien de Klant na opzegging van de Overeenkomst een Data-overdracht wenst van hetgeen zij in het praktijkmanagementsysteem heeft ingevoerd, kan de Leverancier dit faciliteren tegen de hiervoor geldende tarieven. Deze Data-overdracht zal bestaan uit twee momenten in onderling overleg in te plannen, waarbij het eerste moment op zijn vroegst uiterlijk twee maanden vóór beëindiging van de Overeenkomst zal zijn en het tweede moment uiterlijk één dag voor beëindiging van de Overeenkomst.

19. Opschorting & ontbinding

19.1 Leverancier is bevoegd de nakoming van de verplichtingen uit deze Overeenkomst op te schorten indien de Klant zijn verplichtingen uit deze

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt. De Leverancier is tevens gerechtigd tot opschorting van de verplichtingen uit deze Overeenkomst ingeval er goede grond bestaat te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet, slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen.

19.2 Indien een der Partijen zijn verbintenissen niet nakomt en in gebreke blijft gedurende een periode van 30 dagen na een aangetekende ingebrekestelling, dan staat het de andere Partij vrij om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven te ontbinden, tenzij de tekortkoming deze ontbinding gezien haar bijzondere of geringe betekenis niet rechtvaardigt, onverminderd zijn recht op aanvullende en vervangende schadevergoeding.

19.3 De Leverancier kan de Overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang ontbinden in geval van faillissement van de Klant, in het geval dat er aan de Klant surséance van betaling wordt verleend, er een juridische splitsing of fusie plaatsvindt van de rechtspersoon van de Klant of indien er sprake is van handelingsonbekwaamheid of de Klant anderszins het beheer over zijn vermogen verliest. De Leverancier zal wegens ontbinding op voornoemde gronden nimmer tot enige restitutie dan wel tot schadevergoeding gehouden zijn.

19.4 Voor zover reeds door Partijen een gedeelte van de verbintenissen is nagekomen, zal geen verbintenis tot ongedaanmaking ontstaan van de reeds ontvangen prestaties, tenzij de Klant bewijst dat de Leverancier ten aanzien van een wezenlijk deel van die prestaties in verzuim is.

19.5 Bedragen die door de Leverancier vóór de ontbinding gefactureerd zijn in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven, met inachtneming van het in artikel 19.4 bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

19.6 Binnen 30 dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal de Klant alle van Leverancier verkregen documenten en gebruikershandleidingen met betrekking tot de Dienst en alle kopieën, reproducties, samenvattingen of andere tastbare vormen daarvan aan de Leverancier teruggeven of, op verzoek van de Leverancier, vernietigen en daarvan een schriftelijke bevestiging aan de Leverancier doen toekomen. Indien de Klant of (een van) diens Ondergeschikten niet voldoet aan de in dit artikel opgenomen verplichtingen zal hij aan de Leverancier een boete verschuldigd zijn van driemaal het bedrag van de vergoedingen voor een kalenderjaar, met een minimum bedrag van tienduizend euro.

20. Stibam

20.1 Desgewenst kunnen partijen bij overeenkomst met Stichting ter Bevordering van Automatisering van Midden- en Kleinbedrijf (Stibam) afspraken maken over de voortzetting van het praktijkmanagementsysteem in het geval er een ernstige dreiging is ten aanzien van de continuïteit van de Leverancier.

20.2 De Klant dient, in het geval hij een overeenkomst wenst in de zin van artikel 20.1, lid te zijn van Stibam.

21. Geschillen

21.1 De rechtbank Overijssel, locatie Zwolle is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van een geschil voortvloeiend uit of ontstaan in samenhang met deze Overeenkomst, ongeacht of dit geschil haar basis vindt in deze Overeenkomst of een daarmee samenhangende niet-contractuele verbintenis.

21.2 Op deze Algemene Voorwaarden en alle door de Leverancier gesloten overeenkomsten en gemaakte afspraken is Nederlands recht van toepassing.

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

Verwerkersverklaring VIVA Veterinary B.V.

Deze verklaring is de bindende verwerkersverklaring van VIVA Veterinary B.V. Aan de hand van deze verklaring toont VIVA Veterinary B.V. in haar hoedanigheid als verwerker aan op welke wijze zij persoonsgegevens verwerkt en hoe zij de bescherming hiervan waarborgt.

VIVA Veterinary B.V., gevestigd te 3994 XZ te Houten aan de Pelmolen 20, hierna te noemen: “**Verwerker**” of “**VIVA Vet**”, verklaart middels deze bindende verwerkersverklaring (hierna: “**Verklaring**”) op welke wijze zij omgaat met de bescherming van persoonsgegevens in het kader van haar dienstverlening.

Verwerker verklaart als volgt:

Verwerking

1. Verwerker verklaart dat zij de persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG op een behoorlijke en zorgvuldige wijze zal verwerken. Persoonsgegevens zullen enkel voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn verwerkt worden en desgewenst op de schriftelijke instructie van verwerkingsverantwoordelijke, tenzij Verwerker op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht is anders te handelen.

2. Verwerker verklaart dat indien op grond van een wettelijke verplichting, dan wel een rechterlijke uitspraak persoonsgegevens verstrekt dienen te worden, zij voorafgaand aan verstrekking de betreffende verwerkingsverantwoordelijke ter zake zal informeren.

3. Verwerker verklaart de persoonsgegevens enkel te bewaren zolang haar dienstverlening aan verwerkingsverantwoordelijke loopt en voor zover er geen andere wettelijke bewaartermijnen van toepassing zijn.

4. De verwerking van persoonsgegevens geldt uitsluitend voor de in **bijlage I** van deze Verklaring opgenomen categorieën van persoonsgegevens. Hierin is tevens opgenomen welke (groepen) medewerkers toegang tot de persoonsgegevens hebben, welke verwerkingen zijn toegestaan, alsmede de duur van de periode dat de persoonsgegevens opgeslagen worden.

5. Verwerker verklaart dat diens medewerkers enkel toegang tot de persoonsgegevens zullen hebben indien dat redelijkerwijs voor de uitoefening van hun werkzaamheden vereist is.

6. Indien Verwerker op enig moment tot de ontdekking komt dat de door verwerkingsverantwoordelijke in het praktijkmanagementsysteem van Verwerker ingevoerde (persoons-)gegevens niet enkel worden aangewend ten behoeve van de dagelijkse praktijkvoering van verwerkingsverantwoordelijke; de verwerking door verwerkingsverantwoordelijke verdergaat dan strikt noodzakelijk; de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verkregen, dan wel inbreuk maken op rechten van derden zal Verwerker de nodige consequenties nemen teneinde de onrechtmatige verwerkingen stop te zetten dan wel te beperken.

7. Verwerker zal in het kader van de verwerkingsactiviteiten die zij voor verwerkingsverantwoordelijke verricht, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen aan de door verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG na te komen verplichtingen ten aanzien van de rechten van een betrokkene.

8. Verwerker zal zorgdragen voor een goede beveiliging van de persoonsgegevens. Bij het nemen van beveiligingsmaatregelen neemt Verwerker passende maatregelen welke in overeenstemming zullen zijn met de stand van de techniek, de proportionaliteit tussen de beveiligingsmaatregelen en de aard van de persoonsgegevens en de kosten die met de beveiligingsmaatregelen gemoeid zijn. Deze beveiligingsmaatregelen zijn in **bijlage II** van deze Verklaring opgenomen. Verwerker geeft echter geen garantie dat deze maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.

9. Verwerker zal een register, in de zin van artikel 30 lid 2 van de AVG, houden van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij ten behoeve van verwerkingsverantwoordelijke verricht.

10. Verwerkingsverantwoordelijke kan de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker te allen tijde (laten) controleren en zodoende nagaan of aan de in deze Verklaring opgenomen verplichtingen is voldaan. Verwerker zal hier, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking aan verlenen.

11. Verwerker zal uitsluitend op een rechtmatige grondslag gegevens verwerken die betrekking hebben op doorgiften van persoonsgegevens aan een land gevestigd buiten de Europese Unie of een internationale organisatie.

Inbreuk in verband met persoonsgegevens

12. Verwerker verklaart verwerkingsverantwoordelijke tijdig in kennis te stellen van alle inbreuken in verband met persoonsgegevens, alsmede incidenten die op grond van wet- en regelgeving gemeld dienen te worden aan een toezichthouder of betrokkene. De verantwoordelijkheid voor de onverwijld in kennisstelling van betrokkene en de betreffende toezichthouder binnen de daartoe ingevolge de AVG gestelde termijn ligt nimmer bij Verwerker.

13. Verwerker zal zorgdragen voor het ongedaan maken van de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten, dan wel deze gevolgen te beperken voor zover redelijkerwijs mogelijk is.

14. Verwerker zal een logboek bijhouden van alle inbreuken in verband met persoonsgegevens, alsmede de genomen maatregelen ter stopzetting van de inbreuken of het beperken van uit de inbreuken voortvloeiende schade en kan verwerkingsverantwoordelijke hierin op het eerste verzoek inzage in verschaffen. Indien verwerkingsverantwoordelijke aanvullende informatie verzoekt, zal Verwerker, voor zover redelijk, hiertoe medewerking verlenen op een zo kort mogelijke termijn.

Geheimhouding

15. Verwerker verklaart dat zij, inclusief haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden, verplicht zijn tot geheimhouding van de persoonsgegevens die zij verwerken, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegevens voorschrijft tot verstrekking verplicht of de werkzaamheden van Verwerker daartoe noodzakelijk. Verwerker draagt er zorg voor dat een ieder, waaronder haar medewerkers en eventueel ingeschakelde derden, die in aanraking komt met persoonsgegevens contractueel gehouden is tot geheimhouding.

Subverwerkers

16. Indien Verwerker ter uitvoering van de overeenkomst die zij met verwerkingsverantwoordelijke heeft een subverwerker wenst in te schakelen, zal Verwerker er zorg voor dragen dat zij enkel een subverwerker inschakelt die afdoende waarborgen biedt ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens. Verwerker zal voor het inschakelen van een subverwerker voor zover redelijkerwijs benodigd schriftelijke toestemming vragen aan verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming niet op onredelijke gronden geweigerd mag worden.

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

Indien Verwerker een subverwerker inschakelt, kan Verwerker verwerkingsverantwoordelijke inlichten over de beoogde veranderen inzake de toevoeging (dan wel vervanging) van een subverwerker, waarbij verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid heeft hiertegen bezwaar te maken.

Aansprakelijkheid

17. In voorkomend geval zal de aansprakelijkheid van Verwerker conform het hiertoe bepaalde in artikel 82 van de AVG zijn.

18. Verwerker kan enkel aansprakelijk gesteld worden voor schade ontstaan na de inwerkintreding van deze Verklaring.

Overig

19. Deze Verklaring is slechts van toepassing in gevallen dat VIVA Vet in het kader van het ter beschikking stellen van haar praktijkmanagementsysteem als Verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangemerkt kan worden. Indien op enig moment de dienstverlening aan een betreffende verwerkingsverantwoordelijke eindigt, kunnen er niet langer rechten aan deze Verklaring ontleend worden.

20. Daar waar in deze Verklaring terminologie uit de AVG is gebruikt, dient hieraan de betekenis te worden gegeven die de AVG hieraan geeft.

21. Deze Verklaring treedt in werking per 1 februari 2019.

22. Verwerker behoudt zich het recht voor deze Verklaring te allen tijde te wijzigen en/of aanvullen. Verwerker stelt verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van wijzigingen en/of aanvullingen.

23. Indien Verwerker met een verwerkingsverantwoordelijke een verwerkersovereenkomst overeengekomen is of ander wederkerig document dat de verplichtingen uit de AVG vastlegt, zal die verwerkersovereenkomst, dan wel wederkerig document prevaleren boven deze Verklaring.

Bijlage I – Categorieën persoonsgegevens

I. Categorieën persoonsgegevens

Verwerker verwerkt, in het kader van de overeenkomst met verwerkingsverantwoordelijke de volgende categorieën persoonsgegevens:

- NAW- en betaalgegevens van dierbezitters, voor zover ingevoerd door verwerkingsverantwoordelijke middels het praktijkmanagementsysteem van Verwerker;
- NAW- en betaalgegevens van veehouderijen, voor zover ingevoerd door verwerkingsverantwoordelijke middels het praktijkmanagementsysteem van Verwerker;
- NAW- en betaalgegevens van verwerkingsverantwoordelijke;
- NAW- en betaalgegevens van andere organisaties die dieren houden, voor zover ingevoerd door verwerkingsverantwoordelijke middels het praktijkmanagementsysteem van Verwerker.

Volledigheidshalve merkt Verwerker op dat voornoemde categorieën persoonsgegevens enkel door hem verwerkt worden voor zover verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens noodzakelijk acht bij zijn praktijkmanagement en deze hiertoe heeft ingevoerd in het praktijkmanagementsysteem van verwerker.

II. Groep(en) medewerkers

Verwerker verklaart dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de verwerking van persoonsgegevens en dat alle bij Verwerker in dienst zijnde personen en/of door Verwerker ingeschakelde derden contractueel tot geheimhouding zijn verplicht. Medewerkers hebben geen toegang tot meer gegevens dan strikt noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie.

Verwerker stimuleert bewustzijn, opleiding en training ten aanzien van privacy- en informatiebeveiliging. Bovendien heeft Verwerker een gedragscode voor haar medewerkers waarin ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens regels zijn opgenomen waar iedere medewerker zich aan dient te houden.

Groep(en) medewerkers	Handelingen (verwerkingen) die zij uitvoeren met de persoonsgegevens	Doel van deze verwerkingen?
Medewerkers klantenservice	Enkel handelingen die zien op het adequaat beantwoorden van uw vraag.	Uw vragen zo goed mogelijk beantwoorden.
Medewerkers technische helpdesk	Slechts handelingen die benodigd zijn voor het verhelpen van (technische) problemen waar met het gebruik van het praktijkmanagementsysteem tegen aan wordt gelopen	Het verhelpen van (technische) problemen waar met het gebruik van het praktijkmanagementsysteem tegen aan wordt gelopen.
Medewerkers van IT	Slechts handelingen die gericht zijn op de beschikbaarheid, continuïteit en optimalisatie van het praktijkmanagementsysteem, zoals updates, conversies, installaties, back-ups en dergelijke.	Het gebruik van het praktijkmanagementsysteem en de daarmee samenhangende technische- en IT-gerelateerde aspecten up-to-date houden.
Medewerkers van de financiële afdeling / debiteurenbeheer	Het opstellen van facturen en opvolging van de betaling.	Het factureren van de vergoedingen/nota's en het bijhouden van de betalingen.

III. Bewaartermijnen

In afwijking van eventuele andere wettelijke bewaarplichten geldt dat persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en verwerkt. In ieder geval geldt dat de fiscale bewaartermijn van de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst met verwerkingsverantwoordelijke 10 jaar is. Na ommekomst van deze periode worden de persoonsgegevens vernietigd.

Bijlage II – Beveiligingsmaatregelen

Verwerker is overeenkomstig de AVG verplicht aan te geven welke beveiligingsmaatregelen hij neemt ter bescherming van persoonsgegevens. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de stand van de techniek, de proportionaliteit tussen de beveiligingsmaatregelen, de aard van de persoonsgegevens en de kosten die met de beveiligingsmaatregelen gemoeid zijn. Indien Verwerker een subverwerker inschakelt, geeft verwerkingsverantwoordelijke hiertoe uitdrukkelijk zijn toestemming. Verwerker zal, in voorkomend geval, er voor zorgdragen dat enkel een subverwerker wordt ingeschakeld die afdoende waarborgen biedt ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens. Verwerker houdt een lijst van subverwerkers bij. Deze lijst ligt ter inzage op het kantoor van Verwerker.

ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Fysieke beveiliging en organisatorische maatregelen:

- er is een strikt sleutel- en codebeheer beleid;
- toegang tot niet-openbare gedeelten van gebouwen of beveiligingszones is alleen mogelijk na autorisatie daartoe;
- iedere uitgifte van toegangsmiddelen wordt geregistreerd;
- er is cameratoezicht;
- de fysieke toegang tot ruimten waar zich informatie- en ICT-voorzieningen bevinden is slechts voorbehouden aan bevoegde medewerkers;
- persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in een gesloten, fysiek beveiligde omgeving met bescherming van bedreigingen van buitenaf, zoals onder andere een brandverzekering, alarminstallatie etc.;
- persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt op apparatuur waarbij maatregelen zijn genomen om de apparatuur fysiek te beveiligen en de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren;
- bij beëindiging van het dienstverband van een medewerker worden alle bedrijfsmiddelen geretourneerd en worden autorisaties geblokkeerd;
- persoonsgegevens en programmatuur worden van apparatuur verwijderd of veilig overschreven, voordat de apparatuur wordt afgevoerd;
- externe hosting van data en/of services is onderworpen aan voorafgaande toestemming van het hoofd van de ICT-afdeling;
- er wordt een clean desk policy gehanteerd;
- beveiligingsmaatregelen hebben tevens betrekking op alle bedrijfsmiddelen;
- informatiedragers worden nooit onbeheerd achtergelaten;
- geen documenten op privé laptop opslaan;
- er is een noodstroomvoorziening.

Technische beveiligingsmaatregelen:

- de netwerkgeving waarbinnen (persoons-)gegevens worden verwerkt is strikt beveiligd. Daarbij worden verkeersstromen gescheiden en zijn maatregelen geïmplementeerd tegen misbruik en aanvallen;
- alle gegevens zijn beveiligd door wachtwoorden, deze wachtwoorden zijn gebonden aan de laatste Microsoft systematiek;
- wachtwoorden worden periodiek vervangen;
- alle data die verstuurd wordt naar externe en/of publieke netwerken is voorzien van encryptie;
- de omgeving waarbinnen (persoons-)gegevens worden verwerkt wordt gemonitord;
- op wachtwoorden worden cryptografische maatregelen toegepast om deze gegevens veilig op te slaan;
- er wordt voor inlogprocessen gebruikgemaakt van versleutelde verbindingen;
- in het geval gebruik wordt gemaakt van het programma Team Viewer worden voor ieder gebruik nieuwe inlogcodes/wachtwoorden gebruikt;
- verbindingen worden beschermd tegen interceptie of beschadiging;
- gegevens op papier worden beschermd door een deugdelijke opslag en regeling voor de toegang tot archiefruimten;
- 'mobile code' wordt uitgevoerd in een logisch geïsoleerde omgeving om de kans op aantasting van de integriteit van het systeem te verkleinen. Deze wordt altijd uitgevoerd met minimale rechten zodat de integriteit van het host systeem niet aangetast wordt;
- up-to-date virusscanners;
- het netwerk wordt gemonitord en beheerd zodat aanvallen, storingen of fouten (tijdig) ontdekt en hersteld kunnen worden;
- de back-up en herstelprocedures worden regelmatig getest om de betrouwbaarheid ervan vast te stellen;
- versleutelde e-mail;
- geen onbeveiligde back-up.