

Overeenkomsten

Design by Sanne

Versie: 17 oktober 2026

Voor zakelijke dienstverlening

Design by Sanne
Sanne Kamps
Nansenstraat 44, 3902 KG Veenendaal
KvK-nummer: 70665192

Opdrachten, digitale diensten, hosting en beheer
AI en verwerking van persoonsgegevens

Te gebruiken samen met de offerte en algemene voorwaarden

Leeswijzer en toepassing

Deze bundel verenigt de afspraken over opdrachten, ontwikkeling, hosting, beheer, AI en verwerking van persoonsgegevens. De offerte blijft het korte klantdocument. Zij bepaalt welke diensten worden afgenomen en verwijst naar de vaste versies van deze bundel en de algemene voorwaarden.

Module A geldt voor iedere opdracht. De overige modules gelden alleen voor hun toepasselijke dienstverlening; akkoord op de bundel bestelt geen extra dienst. De verwerkersmodule wordt geconcretiseerd met het gekozen profiel en de dienstsificatie. Een vaste profielversie kan bij meerdere klanten worden hergebruikt.

Module	Wanneer van toepassing	Onderwerp
A	Iedere opdracht	Partijen, scope, versies, looptijd en vergoeding
B	Website- of softwareontwikkeling	Oplevering, gebruiksrechten en digitale formulieren
C	Afgesproken hosting, beheer of support	Taken, onderhoud, back-ups en leveranciers
D	AI als hulpmiddel of geleverde functie	Gegevensgebruik, controle en beperkingen
E	Verwerking namens opdrachtgever	Verwerkersafspraken met gekozen profiel en beveiliging
F	Einde of overstap digitale dienstverlening	Overdracht, export en toepasselijke overstaprechten

Vaste documenten en concrete dienstverlening

De offerte noemt de documentversies en de inbegrepen diensten. Voor verwerking namens opdrachtgever moeten ook het verwerkingsprofiel, leveranciers, gegevensstromen, beveiliging, bewaartermijnen en afwikkeling voldoende concreet vastliggen. Bijlage 3 geeft hiervoor één overzicht. Klantgebonden gegevens horen in de offerte of een besloten dienstsificatie, niet in de openbaar gedeelde PDF.

Inhoud

Module A Opdracht en toepasselijkheid | pagina 3
 Module B Ontwikkeling en oplevering | pagina 4
 Module C Hosting en beheer | pagina 5
 Module D Gebruik van AI | pagina 6
 Module E Verwerkersovereenkomst | pagina 7
 Module F Beëindiging en overstappen | pagina 9
 Bijlagen Dienstprofielen en specificaties | pagina 11

Module A Opdracht en toepasselijkheid

1. Partijen en samenhang met de offerte

1.1 Deze afspraken gelden tussen Design by Sanne, gevestigd aan Nansenstraat 44, 3902 KG Veenendaal, KvK 70665192, vertegenwoordigd door Sanne Kamps, hierna: DBS, en de zakelijke opdrachtgever die in de geaccepteerde offerte of opdrachtbevestiging is genoemd. De daarin genoemde namen, contactgegevens, opdracht en prijs maken deel uit van de overeenkomst.

1.2 De offerte of opdrachtbevestiging wordt hierna de offerte genoemd. Een schriftelijk overeengekomen dienstprofiel of aanvullende afspraak kan daarvan onderdeel zijn. Met klantovereenkomst wordt het geheel van deze stukken, deze bundel en de toepasselijk verklaarde algemene voorwaarden bedoeld.

1.3 Deze bundel geldt wanneer de offerte er vóór aanvaarding uitdrukkelijk naar verwijst, de versie noemt en opdrachtgever de tekst kan openen en bewaren. De verwijzing kan een rechtstreeks toegankelijke Adobe-link naar de PDF zijn. Akkoord op de offerte omvat ook deze bundel en de daarbij genoemde algemene voorwaarden. Een aparte ondertekening van iedere module is niet nodig.

1.4 De bundel bevat standaardafspraken. Zij breidt de bestelde werkzaamheden of vergoeding niet uit. Module A geldt steeds; de andere modules gelden voor zover hun onderwerp deel uitmaakt van de afgesproken werkzaamheden. De feitelijke rol bij persoonsgegevens blijft bepalend. Ontbrekende noodzakelijke verwerkingsafspraken moeten vóór de betreffende verwerking worden aangevuld.

2. Rangorde en vaste versies

2.1 Bij strijdigheid gelden eerst dwingende wettelijke regels. Voor de verwerking van persoonsgegevens gaan module E en de daarbij overeengekomen verwerkings- en beveiligingsspecificaties voor op de overige contractstukken. Daarna gaan specifiek en schriftelijk overeengekomen afwijkingen voor, gevolgd door de offerte met het toepasselijke dienstprofiel, deze bundel en de algemene voorwaarden. Een afwijking mag geen afbreuk doen aan verplichte privacybescherming.

2.2 Deze bundel sluit aan op de Algemene Voorwaarden Design by Sanne, versie 16 oktober 2026. De offerte identificeert de werkelijk overeengekomen versies. Alleen het publiceren of vervangen van een online document wijzigt een lopende overeenkomst niet. Partijen bewaren de geaccepteerde offerte, aanvullingen en de daarbij behorende documentversies.

2.3 Betaling, meerwerk, intellectueel eigendom, klachten, aansprakelijkheid, overmacht en geschillen zijn geregeld in de toepasselijke algemene voorwaarden, behoudens concrete afwijkingen in deze bundel of de offerte. De aansprakelijkheidsmaxima worden door deze bundel niet verhoogd of verlaagd. Wettelijke rechten van betrokkenen en bevoegdheden van toezichthouders blijven onverlet.

3. Opdracht en wijzigingen

3.1 De offerte beschrijft het doel, de te leveren onderdelen, relevante uitsluitingen, prijs, betaling en eventuele planning. Een inspanningsverplichting neemt de verplichting tot levering van concreet toegezegde onderdelen en de zorg van een goed opdrachtnemer niet weg. DBS voert geen juridische, medische of andere specialistische beoordeling uit tenzij daarvoor passende expertise uitdrukkelijk is afgesproken.

3.2 Opdrachtgever levert benodigde informatie, toegangen en feedback tijdig aan en wijst een bevoegd contactpersoon aan. DBS bepaalt zelfstandig hoe zij haar werkzaamheden uitvoert, binnen de afspraken en redelijke instructies. Partijen beogen een zelfstandige opdracht; de feitelijke uitvoering bepaalt de juridische kwalificatie.

3.3 Uitbreidingen worden schriftelijk bevestigd, bijvoorbeeld per e-mail of aanvullende offerte, met gevolgen voor prijs, planning en toepasselijke modules. Een nieuwe gegevenscategorie, andere verwerkingsdoelen, nieuwe AI-verwerking of wezenlijk ander beheer wordt vóór uitvoering ook in het dienstprofiel en zo nodig de verwerkersafspraken verwerkt. Een algemene verwijzing naar deze bundel is daarvoor geen onbeperkte voorafgaande opdracht.

4. Looptijd en vergoeding

4.1 Een eenmalige opdracht loopt tot afronding, onverminderd overeengekomen herstel en overdracht. Doorlopende dienstverlening begint en eindigt volgens de offerte. Is geen vaste looptijd afgesproken, dan geldt onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand, zoals in de algemene voorwaarden.

4.2 De offerte onderscheidt eenmalige kosten, terugkerende kosten, externe abonnementen en meerwerk. Nieuwe abonnementen of betaalde uitbreidingen waarvoor geen budget is afgesproken, worden vooraf afgestemd. Er ontstaat geen onbeperkte volmacht om namens opdrachtgever contracten aan te gaan. Voor opdrachten aan externe partijen in naam van opdrachtgever is een duidelijke opdracht nodig.

Module B Ontwikkeling en oplevering

5. Ontwikkeling en oplevering

5.1 Module B geldt bij websites, applicaties, dashboards, formulieren, koppelingen en automatiseringen. De offerte bepaalt functionaliteiten en oplevering. Niet genoemde toekomstige functies, structureel beheer en commerciële resultaten zijn niet inbegrepen door de enkele toepasselijkheid van deze module.

5.2 DBS controleert binnen de scope de werking van de door haar opgeleverde onderdelen. Opdrachtgever controleert inhoud, bedrijfsregels en belangrijke gebruikersroutes. Voor livegang worden concrete gebreken en eventuele beperkingen vastgelegd. De controletermijnen, goedkeuring en behandeling van verborgen gebreken volgen de algemene voorwaarden. Een ernstig gebrek dat het afgesproken gebruik verhindert, wordt niet door enkel stilzwijgen als opgelost beschouwd.

5.3 Ontwikkeling en testen vinden waar mogelijk plaats met fictieve of werkelijk geanonimiseerde gegevens. Gebruik van productiegegevens vereist een noodzakelijke, beperkte en beveiligde verwerking onder module E. Livegang op verzoek van opdrachtgever neemt de eigen wettelijke plichten van DBS niet weg.

6. Gebruiksrechten en continuïteit

6.1 Na betaling heeft opdrachtgever de gebruiksrechten uit de algemene voorwaarden. De offerte beschrijft bij applicaties of broncode wordt geleverd en of opdrachtgever of een opvolgende beheerder het systeem zelfstandig mag voortzetten. Zonder zo'n afspraak omvat de opdracht geen overdracht van de broncode van een gedeeld platform of van herbruikbare onderdelen.

6.2 Gegevens en documenten van opdrachtgever worden niet door het gebruik van de applicatie intellectueel eigendom van DBS. Rechten van betrokkenen en derden blijven gelden. Voor een overdraagbare website of specifiek klantwerk worden de overeengekomen bronbestanden, toegangen en licentiebeperkingen bij overdracht duidelijk gemaakt.

6.3 Een betaald gebruiksrecht op maatwerkcode betekent niet dat hosting, externe licenties en support onbeperkt kosteloos blijven doorlopen. Omgekeerd geeft het eigendom van software DBS geen recht klantgegevens te gebruiken voor eigen analyses, andere klanten of modeltraining.

7. Formulieren en elektronische ondertekening

7.1 Wanneer formulieren en overeenkomsten digitaal worden ingevuld en ondertekend, bepaalt opdrachtgever welke inhoud, verklaringen en toestemmingen nodig zijn. DBS implementeert de afgesproken technische werking. Partijen leggen vast hoe de identiteit van de ondertekenaar, de verklaring, de documentversie en het tijdstip worden vastgelegd en hoe de integriteit van het definitieve document wordt beschermd.

7.2 Een getekend vakje of getekende afbeelding is niet automatisch een geavanceerde of gekwalificeerde elektronische handtekening. DBS belooft een bepaald betrouwbaarheidsniveau uitsluitend indien dit specifiek is afgesproken en de techniek daarop is ingericht. Opdrachtgever laat de geschiktheid voor een juridisch of zorginhoudelijk doel zo nodig beoordelen.

7.3 Het dienstprofiel benoemt waar definitieve documenten worden bewaard en wie volledigheid en succesvolle overdracht controleert. Opslag in de eigen Microsoft 365-omgeving van opdrachtgever is alleen onderdeel van de overdracht wanneer dat is afgesproken. Een melding dat een document gereed is, bewijst op zichzelf niet dat het daar al veilig is opgeslagen. Archiveren is geen definitieve verwijdering.

Module C Hosting en beheer

8. Hosting en verdeling van taken

8.1 Module C geldt wanneer DBS hosting, applicatietoegang, technisch beheer of ondersteuning levert. Bij een eenmalige bouwopdracht zonder zulke dienstverlening ontstaat deze dienst niet automatisch. Het dienstprofiel noemt de betrokken website of applicatie, account- en domeinhouders en de door ieder te verzorgen taken.

8.2 Bij door opdrachtgever rechtstreeks afgenomen externe diensten beheert opdrachtgever de contracten en betalingen, tenzij anders overeengekomen. Bij een door DBS geleverde applicatie kan DBS de centrale platformaccounts beheren. Dat verplicht partijen niet om per klant een eigen domein, database of deployment te gebruiken.

8.3 DBS beheert haar eigen toegang en de afgesproken platformonderdelen; opdrachtgever beheert zijn gebruikers, inhoud en eigen systemen. Opdrachtgever meldt vertrekkende medewerkers en gewijzigde rollen tijdig. DBS voert aan haar opgedragen intrekkingen uit. Bij een gedeelde applicatie wordt toegang server-side per organisatie en bevoegdheid begrensd. Een organisatie-ID uit een browser is op zichzelf geen vertrouwde autorisatie.

9. Onderhoud, ondersteuning en wijzigingen

9.1 De offerte of het dienstprofiel bepaalt welke updates, controles, ondersteuning en herstelwerkzaamheden zijn inbegrepen, welke buiten scope vallen, via welk kanaal meldingen plaatsvinden en welke bereikbaarheid geldt. Zonder uitdrukkelijke afspraak worden geen 24/7 storingsdienst, vaste responstijd, hersteltermijn of beschikbaarheidspercentage gegarandeerd.

9.2 DBS beoordeelt gemelde storingen naar ernst, impact en beschikbare informatie en geeft opdrachtgever een begrijpelijke status en zo mogelijk een vervolgstap. Een eerste reactie is geen garantie dat de storing dan is opgelost. Een incident met persoonsgegevens wordt daarnaast behandeld volgens module E; een beperkte supportregeling schuift de wettelijke meldplicht niet op.

9.3 DBS stemt geplande ingrepen met voorzienbare wezenlijke gevolgen tijdig af. Bij een acute bedreiging mag DBS de minimaal noodzakelijke beveiligingsmaatregelen nemen en informeert zij opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Materiële functiewijzigingen of kostenstijgingen worden vooraf besproken; een platformwijziging is geen algemene toestemming om de afgesproken kernfunctionaliteit te laten vervallen.

10. Back-ups en herstel

10.1 Het dienstprofiel legt vóór ingebruikname vast welke gegevens en bestanden een back-up of herstelvoorziening omvat, wie die verzorgt, de frequentie, bewaartermijn, het verwachte gegevensverlies bij herstel en de herstelprocedure. Een gewenst herstelpunt of gewenste hersteltijd geldt pas als harde toezegging wanneer dat uitdrukkelijk is overeengekomen.

10.2 Een databaseherstelpunt dekt niet automatisch losse bestanden, documentopslag, configuratie en accounts. Een handmatige documentexport is evenmin vanzelf een volledig herstelplan. DBS controleert voor door haar beheerde verwerkingen of beschikbaarheid en herstel passen bij het risico en legt de toegepaste voorzieningen en herstelcontroles vast.

10.3 Opdrachtgever verzorgt bewaring en back-ups van zijn eigen administratie en de aan hem overgedragen definitieve documenten. Deze taak ontslaat DBS niet van haar wettelijke beveiligings- en herstelverplichtingen of van afspraken voor de onderdelen die zij zelf beheert.

11. Externe leveranciers en continuïteit

11.1 Het dienstprofiel maakt onderscheid tussen leveranciers van opdrachtgever en leveranciers die DBS voor haar dienst inschakelt. Het benoemt relevante afhankelijkheden, kosten en beperkingen. Voor subverwerkers gelden bovendien de toestemmings- en informatieafspraken uit module E.

11.2 DBS kan geen ononderbroken werking van externe platformen garanderen. Zij blijft verantwoordelijk voor haar eigen zorgvuldige selectie, inrichting, overeengekomen beheer en wettelijke plichten. Aansprakelijkheid wordt beoordeeld volgens de algemene voorwaarden en dwingend recht.

11.3 DBS en opdrachtgever leggen bij doorlopende of kritieke dienstverlening een praktisch uitwijk- en overdrachtspad vast voor langdurige uitval, ziekte of beëindiging van DBS. Dit kan bestaan uit bruikbare exports, overdraagbare accounts en een afgesproken opvolgende beheerder. Het geeft geen toegang tot gegevens of geheimen van andere klanten.

Module D Gebruik van AI

12. AI als hulpmiddel en als geleverde functie

12.1 Module D geldt bij AI-gebruik in de uitvoering of bij een geleverde AI-functie. DBS mag passende zakelijke AI-tools gebruiken voor bijvoorbeeld concepten, teksten, code en analyse, binnen de algemene voorwaarden, vertrouwelijkheid en toepasselijke verwerkersafspraken. DBS controleert resultaten passend bij de opdracht en de risico's; opdrachtgever maakt de uiteindelijke inhoudelijke en zakelijke keuzes.

12.2 Gewone persoonsgegevens zijn niet categorisch uitgesloten, maar worden uitsluitend verwerkt voor een rechtmatig en noodzakelijk doel, met minimale gegevens en passende leveranciersafspraken. Een DPA met een AI-aanbieder is geen grondslag op zichzelf. Bij verwerking namens opdrachtgever moeten instructies en toestemming voor de betrokken subverwerker dit gebruik dekken. Gegevens worden niet voor algemene modeltraining beschikbaar gesteld zonder een afzonderlijke rechtmatige en schriftelijke regeling.

12.3 Herleidbare bijzondere persoonsgegevens en zeer gevoelige bedrijfsinformatie worden niet in generatieve AI ingevoerd, behoudens de specifieke uitzondering uit bepaling 93 van de algemene voorwaarden. Pseudonimisering is geen anonimisering. De naam van een AI-product geldt niet als garantie voor een bepaalde abonnementsvorm, regio, bewaartermijn of gegevensinstelling; de toepasselijke zakelijke inrichting wordt vooraf gecontroleerd.

12.4 Bij een geleverde AI-functie vermeldt het dienstprofiel het beoogde gebruik, de rol van partijen, aanbieder en gegevensstromen, bekende beperkingen, menselijke controle en relevante transparantie- en gebruiksinstructies. Toepasselijke AI Act-verplichtingen worden vóór ingebruikname beoordeeld. AI wordt niet zonder nadere afspraken ingezet voor medische beoordeling, selectie van personen of uitsluitend geautomatiseerde besluiten met rechtsgevolgen of vergelijkbare aanmerkelijke gevolgen. AI-output is niet noodzakelijk uniek of auteursrechtelijk beschermd.

Module E Verwerkersovereenkomst

13. Reikwijdte en verwerkingsinstructies

13.1 Module E vormt samen met het vastgelegde verwerkingsprofiel en de beveiligingsspecificatie de verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 AVG. Zij geldt voor zover DBS persoonsgegevens namens opdrachtgever verwerkt. Opdrachtgever is voor die verwerkingen verwerkingsverantwoordelijke; wanneer opdrachtgever zelf verwerker is, bevestigt hij de bevoegdheid om DBS als subverwerker in te schakelen. De feitelijke taakverdeling is leidend.

13.2 Voor eigen offertebeheer, facturatie en wettelijke administratie verwerkt DBS contact- en administratieve gegevens voor haar eigen doeleinden als verwerkingsverantwoordelijke. Dat geeft geen zelfstandige bevoegdheid om de inhoud van klantdossiers voor eigen doeleinden te gebruiken.

13.3 De schriftelijke instructies bestaan uit de aanvaarde offerte, het overeengekomen profiel en latere bevoegde schriftelijke instructies. DBS verwerkt alleen volgens die instructies, ook bij doorgifte naar derde landen, tenzij een toepasselijke wettelijke verplichting anders vereist. DBS informeert opdrachtgever vooraf over die wettelijke verplichting, tenzij de wet dat om zwaarwegende redenen van algemeen belang verbiedt.

13.4 DBS meldt het onmiddellijk als een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of ander toepasselijk gegevensbeschermingsrecht. Partijen lossen dit op voordat de betreffende verwerking wordt voortgezet; noodzakelijke beveiliging en wettelijke bewaring blijven mogelijk. Bij onbedoeld ontvangen gegevens buiten de afspraak beperkt DBS de toegang en vraagt zij een veilige instructie voor teruggeven of verwijderen.

14. Onderwerp, gegevens en duur

14.1 Bijlage 1 bevat de herbruikbare profielen V1 tot en met V4. De offerte kiest het profiel en begrenst het tot de werkelijk bestelde activiteiten. Het bijbehorende dienstprofiel legt het systeem, doel, de aard van de handelingen, betrokken personen, concrete gegevenscategorieën, begin en einde, bewaartermijnen, ontvangers en locaties vast. Combinaties zijn mogelijk; een profiel is geen toestemming om alle daarin denkbare gegevens te verzamelen.

14.2 Zolang een verwerkingsprofiel, noodzakelijke beveiliging of toestemming voor de benodigde subverwerkers onvoldoende vaststaat, start DBS de desbetreffende nieuwe verwerking niet. Bestaande verwerkingen blijven onder de eerder rechtsgeldig overeengekomen afspraken vallen totdat een aanvulling is overeengekomen. Deze bundel legaliseert eerdere verwerkingen niet achteraf.

14.3 DBS verwerkt gegevens gedurende de afgesproken verwerkingsdienst en daarna alleen voor overeengekomen teruggave of verwijdering, noodzakelijke beperkte back-upbewaring of een wettelijke bewaarplicht. Gegevens worden niet langer bewaard dan daarvoor nodig. De gewone projectarchivering uit de algemene voorwaarden gaat niet boven deze instructies.

14.4 Opdrachtgever bepaalt welke gegevens noodzakelijk zijn, zorgt voor de toepasselijke grondslag, informatie aan betrokkenen en instructies over bewaartermijnen en verwijdering. Voor gegevens met extra bescherming gelden daarnaast de gezamenlijke voorwaarden in bijlage 1, ongeacht het gekozen profiel. Deze verwerkersovereenkomst is zelf geen grondslag of toestemming van een betrokkene.

15. Vertrouwelijkheid en beveiligingsmaatregelen

15.1 DBS beperkt toegang tot personen die deze voor de uitvoering nodig hebben en die aan een contractuele of wettelijke geheimhoudingsplicht zijn gebonden. Deze verplichting blijft na de opdracht bestaan. Dossierinhoud wordt niet in portfolio's of demonstraties gebruikt. Voor demonstraties worden fictieve of werkelijk geanonimiseerde gegevens gebruikt.

15.2 DBS treft alle op grond van artikel 32 AVG vereiste passende technische en organisatorische maatregelen, rekening houdend met de aard en omvang van de verwerking, stand van de techniek, uitvoeringskosten en risico's. De concrete minimale afspraken staan in bijlage 2 en de daarin bedoelde dienstspecificatie. Partijen beoordelen vóór de start of deze voor de betreffende verwerking voldoende zijn.

15.3 DBS mag maatregelen ontwikkelen en vervangen mits het beschermingsniveau passend blijft en niet wordt verlaagd zonder rechtmatige nadere afspraken. Materiële wijzigingen worden vastgelegd en gemeld. Opdrachtgever kan de specificatie en informatie over de uitvoering opvragen. Een leverancierscertificaat vervangt niet de beoordeling van de eigen inrichting van DBS.

16. Subverwerkers en internationale doorgifte

16.1 Opdrachtgever verleent algemene schriftelijke toestemming voor de subverwerkers die vóór aanvang per dienst zijn geïdentificeerd en meegedeeld in het overeengekomen register. Het register noemt de juridische entiteit, taak, categorieën gegevens, verwerkings- en opslaglanden, eventuele toegang vanuit andere landen en de toepasselijke doorgiftewaARBorgen. Een algemene lijst met merknamen of mogelijke tools vervangt dit register niet.

16.2 DBS informeert opdrachtgever vóór een voorgenomen toevoeging of vervanging en biedt een redelijke mogelijkheid om op gegevensbeschermingsgronden bezwaar te maken voordat die subverwerker wordt ingezet. DBS meldt de wijziging in beginsel ten minste 30 dagen vooraf. Als een kortere termijn door een aantoonbare urgente beveiligings- of continuïteitsreden nodig is, wordt opdrachtgever direct geïnformeerd en wordt vooraf een rechtmatige oplossing geregeld. Een noodzakelijke toestemming of bezwaarrecht vervalt daardoor niet.

16.3 Bij een gegrond bezwaar zoeken partijen een passend alternatief of stoppen zij de betrokken verwerking op beheerste wijze. Een bezwaar wordt niet uitsluitend door het verstrijken van een termijn genegeerd. DBS legt subverwerkers ten minste dezelfde toepasselijke gegevensbeschermingsverplichtingen op, controleert voldoende waarborgen en blijft tegenover opdrachtgever verantwoordelijk voor de nakoming door subverwerkers overeenkomstig artikel 28 lid 4 AVG.

16.4 Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte vindt alleen plaats volgens gedocumenteerde instructies en een geldig mechanisme uit hoofdstuk V AVG. Waar nodig worden aanvullende maatregelen en een beoordeling van de doorgifte vastgelegd. Opslag in een EU-regio bewijst niet dat alle toegang en verwerking binnen de EU blijven. Een privacyverklaring of DPA alleen is geen bewijs dat iedere doorgifte rechtmatig is.

17. Incidenten en datalekken

17.1 DBS meldt een inbreuk in verband met de namens opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens onverwijld nadat zij daarvan kennis heeft genomen aan de aangewezen privacy- of incidentcontactpersoon. Zij wacht niet op een volledig onderzoek. Het ontbreken van 24/7 support of nog onbekende details schort deze verplichting niet op. De melding gebeurt via de afgesproken veilige route; bij ernstige urgentie wordt ook direct contact gezocht.

17.2 De melding bevat voor zover bekend: aard en moment van de inbreuk; systemen en gegevens; categorieën en geschatte aantallen betrokkenen en records; mogelijke gevolgen; genomen en voorgenomen maatregelen; een contactpunt en de nog ontbrekende informatie. DBS levert ontbrekende informatie zo spoedig mogelijk na en houdt opdrachtgever op de hoogte.

17.3 DBS beperkt gevolgen, beveiligt de omgeving en bewaart noodzakelijk bewijsmateriaal op passende wijze. Zij helpt opdrachtgever de ernst en meldplicht te beoordelen. Opdrachtgever beslist en handelt als verantwoordelijke over meldingen aan de AP en betrokkenen. DBS meldt niet zelfstandig namens opdrachtgever aan hen zonder instructie, tenzij een wettelijke verplichting dat vereist.

18. Bijstand, controle en onrechtmatige verzoeken

18.1 DBS ondersteunt opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de verwerking en beschikbare informatie, bij verzoeken van betrokkenen, beveiliging, datalekmeldingen, DPIA's en eventuele voorafgaande raadpleging van de toezichthouder. Een ontvangen verzoek van een betrokkene wordt onverwijld doorgestuurd; DBS handelt het niet inhoudelijk af zonder instructie, tenzij wettelijk verplicht.

18.2 DBS stelt alle informatie beschikbaar die nodig is om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen en werkt mee aan audits en inspecties door opdrachtgever of diens bevoegde onafhankelijke auditor. Gewone controles worden vooraf afgestemd en beginnen waar passend met documentatie. Bij concrete incidenten, aanwijzingen van niet-naleving of een toezichthoudereis kan een aanvullende of urgente controle noodzakelijk zijn; daarvoor geldt geen vaste jaarlijkse uitsluitingsgrens.

18.3 Controles worden proportioneel en veilig uitgevoerd met bescherming van gegevens van andere klanten, vertrouwelijke informatie en continuïteit. Een geheimhoudingsafspraken mag noodzakelijke controle niet blokkeren. Redelijke kosten van bovenmatige ondersteuning worden vooraf afgestemd; een betalingstwist mag noodzakelijke wettelijke bijstand, termijnen of controle niet feitelijk onmogelijk maken. Herstel van een eigen tekortkoming wordt niet als extra controlewerk afgewenteld.

18.4 DBS beoordeelt verzoeken van overheden om toegang, beperkt verstrekking tot wat rechtens verplicht is en informeert opdrachtgever voor zover wettelijk toegestaan. Zij verstrekt gegevens niet vrijwillig voor een onverenigbaar eigen doel. Opdrachtgever krijgt redelijke informatie om zijn eigen rechtspositie en die van betrokkenen te beschermen.

19. Teruggave en verwijdering van persoonsgegevens

19.1 Na het einde van de verwerkingsdienst geeft DBS naar keuze van opdrachtgever de persoonsgegevens terug of verwijdert zij deze, en verwijdert zij bestaande kopieën, tenzij toepasselijk recht bewaring verplicht. De keuze, export en uitvoeringsmomenten worden tijdig afgestemd. Zonder reactie vraagt DBS opnieuw een instructie en houdt zij gegevens uitsluitend afgeschermd voor die afwikkeling, niet onbeperkt voor ander gebruik.

19.2 Het dienstprofiel benoemt de exportinhoud en bruikbare formaten en de termijnen voor beschikbaarstelling, controle en verwijdering. Voor databestanden wordt waar passend een gangbaar machineleesbaar formaat gebruikt; definitieve documenten blijven leesbaar. Dwingende overstaprechten uit module F gaan voor. Opdrachtgever controleert ontvangst en volledigheid; DBS helpt ontbrekende onderdelen te herstellen voor zover deze onder haar opdracht vallen.

19.3 Verwijdering omvat de afgesproken databasegegevens, losse bestanden en relevante kopieën. Bij back-ups wordt vooraf de verwijdercyclus en uiterste vervaldatum vastgelegd. Restkopieën worden afgeschermd, niet voor normale verwerking gebruikt en volgens die cyclus verwijderd. Na herstel worden eerder uitgevoerde verwijderinstructies opnieuw toegepast. Wettelijk bewaarde gegevens worden beperkt en afgeschermd; DBS vermeldt de grond en duur. Op verzoek bevestigt DBS de uitvoering en eventuele nog afgeschermd restkopieën schriftelijk.

Module F Beëindiging en overstappen

20. Opzegging, opschorting en overdracht

20.1 Module F geldt bij beëindiging of overstap van digitale diensten en bij afwikkeling van verwerkingen. Opzegging volgt de offerte en algemene voorwaarden. Een eenmalige oplevering beëindigt niet automatisch een afzonderlijk overeengekomen abonnement; het einde van een abonnement draagt evenmin vanzelf broncode of platformrechten over.

20.2 Bij betalingsachterstand of misbruik kiest DBS een proportionele maatregel, waar redelijk mogelijk na waarschuwing en gelegenheid tot herstel. Bij een acute bedreiging kan direct worden ingegrepen. Opschorting betekent niet automatisch vernietiging van dossiers of intrekking van wettelijke export- en privacyrechten. Noodzakelijke beveiliging, beperkte bewaring en wettelijke verplichtingen blijven gelden.

20.3 Partijen maken bij beëindiging een overzicht van overdraagbare accounts, domeinen, bestanden, gegevens, licenties, export en resterende taken. DBS draagt alleen klantgebonden rechten en overeengekomen onderdelen over en geeft geen geheimen, sleutels of gegevens van andere klanten af. Ondersteuning buiten de overeengekomen of wettelijke verplichtingen is tegen vooraf afgestemde redelijke vergoeding mogelijk. Een vergoeding wordt niet opgelegd waar de wet kosteloze overdracht voorschrijft.

21. Wettelijke overstaprechten bij clouddiensten

21.1 Voor zover de dienst van DBS een gegevensverwerkingsdienst onder hoofdstuk VI van de EU Data Act is, gelden de wettelijke overstaprechten aanvullend en bij strijdigheid met andere afspraken voor. Partijen leggen vóór contractsluiting vast welke dienst hieronder valt en welke wettelijk toegestane uitzonderingen werkelijk van toepassing zijn. Maatwerk is niet zonder meer geheel uitgezonderd.

21.2 Opdrachtgever kan schriftelijk verzoeken over te stappen naar een andere aanbieder of eigen infrastructuur, of de dienst te beëindigen met verwijdering. Een voorafgaande kennisgevingstermijn is niet langer dan twee maanden; de gewone contractuele opzegtermijn mag korter zijn. DBS ondersteunt de overstap zonder onnodige belemmeringen, met redelijke bijstand, zorgvuldigheid, continuïteit en beveiliging gedurende de overgang.

21.3 Voor zover de wet geen geldige uitzondering toestaat, duurt de overgang maximaal 30 kalenderdagen na de kennisgevingstermijn. Als die termijn technisch niet haalbaar is, geeft DBS binnen 14 werkdagen na het verzoek een gemotiveerde toelichting en een alternatieve overgangsperiode van maximaal zeven maanden. Opdrachtgever kan de overgang volgens de wet eenmaal verlengen. De overeenkomst eindigt volgens de wettelijke regeling na de geslaagde overstap of toepasselijke afwikkeling.

21.4 Na de overgang geldt een opvraagperiode van ten minste 30 kalenderdagen voor de overgedragen of te exporteren gegevens. Definitieve verwijdering wordt afgestemd op deze periode, succesvolle overstap en module E. Het dienstprofiel beschrijft de exporteerbare gegevens en digitale activa, formaten en beschikbare interfaces, eventuele uitgezonderde interne activa, beperkingen en de praktische overstaprouten. Uitzonderingen mogen de overstap niet belemmeren.

21.5 Vanaf 12 januari 2027 worden geen wettelijk verboden overstap- of data-egresskosten berekend. Vóór die datum kunnen uitsluitend wettelijk toegestane, vooraf meegedeelde kosten binnen het wettelijke maximum worden berekend. Gewone afgesproken dienstvergoedingen en rechtmatige, vooraf kenbare vroegtijdige beëindigingskosten worden hiervan onderscheiden. Verplichte voorafgaande informatie over jurisdictie, internationale toegang en waarborgen wordt in het dienstprofiel of via een duidelijk aangeduide actuele informatiebron verstrekt.

Bijlagen Dienstprofielen en specificaties

Bijlage 1 Verwerkingsprofielen en dienstkeuze

Deze profielen maken deel uit van module E. In de offerte wordt het passende profiel genoemd en waar nodig beperkt of aangevuld. De hieronder beschreven gegevens en handelingen gelden uitsluitend voor zover nodig voor de concrete opdracht. Voor de technische inrichting, leveranciers en bewaartermijnen wordt steeds de bijbehorende dienstspecificatie overeengekomen. Geen profiel machtigt tot gebruik van echte klantgegevens voor andere klanten of openbare demonstraties.

V0 - Geen verwerking namens opdrachtgever. Werk met fictieve of werkelijk anonieme gegevens, of uitsluitend eigen relatie- en factuuradministratie van DBS. Module E geldt niet voor die eigen administratie. Bij structurele toegang tot dossiers of verwerking voor het doel van opdrachtgever is V0 niet passend; dan wordt een ander profiel vastgelegd.

V1 - Content en administratieve ondersteuning. Doel: de in de offerte genoemde documenten, communicatie of administratie uitvoeren. Handelingen: ontvangen, raadplegen, ordenen, bewerken, opmaken, terugleveren en verwijderen. Betrokkenen: medewerkers, zakelijke contactpersonen en klanten van opdrachtgever die daadwerkelijk in de opdracht voorkomen. Gegevens: namen, zakelijke contactgegevens, functie, organisatie en de noodzakelijke niet-bijzondere correspondentie- en opdrachtgegevens. Dit profiel omvat standaard gewone persoonsgegevens. Voor personeelsbeoordelingen, bijzondere persoonsgegevens, BSN's of andere gegevens die extra bescherming vragen, gelden de gezamenlijke voorwaarden onder de profielen. Duur: de opdracht en de noodzakelijke overeengekomen afwikkeling.

V2 - Website, contactformulier en technisch beheer. Doel: de overeengekomen website of contactroute realiseren, beheren of ondersteunen. Handelingen: configureren, beperkte inzage bij ondersteuning, ontvangen, doorsturen, opslaan waar afgesproken, beveiligen en verwijderen. Betrokkenen: websitebezoekers, contactaanvragers en bevoegde beheerders. Gegevens: naam, e-mailadres, eventueel telefoonnummer en organisatie, berichtinhoud, beheeraccountgegevens en noodzakelijke IP-, tijdstip- en technische loggegevens. Vrije tekst wordt standaard begrensd tot gewone contactvragen. Voor het uitvragen of verwerken van gegevens met extra bescherming gelden de gezamenlijke voorwaarden onder de profielen. Analytics, tracking en marketing worden alleen toegevoegd indien expliciet afgesproken. Duur: bouw en/of de overeengekomen beheer- of formulierdienst plus afwikkeling.

V3 - Zakelijke applicatie of dashboard. Doel: het in de offerte omschreven bedrijfsproces ondersteunen. Handelingen: invoeren, organiseren, opslaan, berekenen volgens afgesproken regels, autoriseren, tonen, melden, exporteren, herstellen en verwijderen. Betrokkenen: de specifiek gekozen groepen, zoals eigen medewerkers, zakelijke contactpersonen of klanten van opdrachtgever. De offerte benoemt welke groepen en welke gegevensvelden werkelijk worden gebruikt, naast account-, organisatie-, rol- en technische loggegevens. Dit profiel omvat standaard gewone persoonsgegevens. Voor gegevens met extra bescherming gelden de gezamenlijke voorwaarden onder de profielen. Duur: de afgesproken applicatiedienst plus afwikkeling. Geautomatiseerde besluiten over personen vragen een aanvullende beoordeling en instructie.

V4 - Formulieren, dossiers en digitale ondertekening. Doel: de in de offerte omschreven intake-, aanvraag-, inschrijf-, dossier- of overeenkomstprocessen ondersteunen. Betrokkenen: de specifiek in het dienstprofiel benoemde klanten, contactpersonen, deelnemers, aanvragers, ondertekenaars, eventuele bevoegde vertegenwoordigers en medewerkers van opdrachtgever. Gegevens: de overeengekomen naam- en contactgegevens, organisatie- en relatiegegevens, formulierantwoorden, dossier- en overeenkomstgegevens, verklaringen, handtekening en ondertekenbewijs, documentstatus en noodzakelijke account- en technische loggegevens. Handelingen: verzamelen, vastleggen, ordenen, opslaan, beveiligen, toegankelijk maken aan bevoegden, documenten genereren en ondertekenen, exporteren, archiveren en definitief verwijderen. De concrete formulieren, gegevensvelden, betrokken personen en bewaartermijnen worden vóór verwerking vastgelegd. Dit profiel omvat standaard gewone persoonsgegevens; voor gegevens met extra bescherming gelden de gezamenlijke voorwaarden hieronder. Duur: de overeengekomen dienst en de noodzakelijke afgesproken afwikkeling.

Gezamenlijke voorwaarden voor gegevens met extra bescherming - voor alle profielen. Geen profiel geeft op zichzelf toestemming voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens, strafrechtelijke gegevens, BSN's, identiteitskopieën of andere gegevens die vanwege aard of context extra bescherming vragen. Dit zijn verschillende juridische categorieën: de daarvoor geldende eisen worden afzonderlijk beoordeeld. Gegevens van minderjarigen worden eveneens vooraf op noodzakelijkheid en passende waarborgen beoordeeld. Zulke verwerkingen zijn uitsluitend inbegrepen nadat partijen de concrete gegevenscategorieën en velden, het doel, de noodzaak, grondslag en toepasselijke aanvullende wettelijke voorwaarden schriftelijk in het dienstprofiel hebben vastgelegd. Voor bijzondere persoonsgegevens wordt de toepasselijke uitzondering op het verwerkingsverbod benoemd. Daarnaast worden beveiliging, toegangen, eventuele tenantisolatie, leveranciers, bewaring, overdracht en verwijdering inclusief back-ups afgestemd op het risico. Opdrachtgever beoordeelt of een DPIA of sectorspecifieke verplichtingen gelden; DBS levert de noodzakelijke informatie en bijstand en behoudt haar eigen wettelijke plichten. Zonder deze vastlegging start de betreffende verwerking niet. Gebruik in AI volgt bovendien module D en de algemene voorwaarden; uitbreiding van een profiel verruimt die AI-afspraken niet.

In ieder profiel worden opslag- en verwijdertermijnen afgestemd op het concrete doel. Looptijd van de dienstverlening is geen vrijbrief om ieder record de hele looptijd te bewaren. De verwerkingsmodule blijft gelden zolang DBS nog persoonsgegevens voor opdrachtgever onder zich heeft, ook na beëindiging voor de beperkte afwikkeling.

Bijlage 2 Minimale beveiligingsafspraken

De onderstaande maatregelen zijn contractuele minimumeisen voor de onderdelen die DBS verwerkt of beheert. Zij beschrijven verplichtingen en zijn geen verklaring dat een nog niet onderzochte klantomgeving al aan iedere maatregel voldoet. Vóór ingebruikname worden de daadwerkelijke inrichting, aanvullende risicomaatregelen en verantwoordelijkheid per onderdeel vastgelegd in het dienstprofiel. Als de beveiliging onvoldoende is, begint de betreffende verwerking niet.

Toegang en medewerkers. Persoonsgebonden accounts, minimale rechten, tijdige intrekking en een beperkte groep bevoegde beheerders. Voor beheeraccounts wordt meerfactorauthenticatie gebruikt waar de dienst dit ondersteunt; ontbrekende ondersteuning wordt vooraf beoordeeld en waar nodig vervangen of gecompenseerd. Toegang tot bijzondere persoonsgegevens wordt strenger beperkt en vastgelegd. Apparaten met toegang zijn beveiligd met actuele software, schermvergrendeling en passende versleuteling.

Scheiding en opslag. Beveiligde transportverbindingen, afgeschermd documentopslag en versleuteling van opgeslagen persoonsgegevens waar passend bij het risico. In gedeelde diensten wordt toegang per organisatie en rol afgedwongen en gecontroleerd; de scheiding berust niet uitsluitend op een schermfilter. Downloads en tijdelijke links geven geen bredere of langere toegang dan noodzakelijk. Wachtwoorden, tokens en sleutels worden buiten openbare broncode en onbevoegd toegankelijke bestanden gehouden.

Ontwikkeling en onderhoud. Testgegevens zijn waar mogelijk fictief. Toegang tot productiegegevens blijft beperkt en gescheiden van openbare testomgevingen. DBS controleert kritieke autorisatie- en gegevensstromen bij relevante wijzigingen, beoordeelt updates en verhelpt relevante kwetsbaarheden met passende prioriteit. Voorzienbare risicovolle wijzigingen hebben een herstel- of terugvalmogelijkheid. Foutmeldingen, logboeken en supportmateriaal bevatten zo min mogelijk dossierinhoud en geheimen.

Logging en controle. Voor zover nodig voor het risico worden beheertoegang, relevante gegevenshandelingen en beveiligingsincidenten gelogd met beperkte toegang. Het profiel bepaalt welke gebeurtenissen worden vastgelegd, wie controleert en hoe lang logs nodig zijn. DBS evalueert de werking van maatregelen en leveranciers periodiek en na relevante incidenten of wijzigingen; de frequentie en herstelcontroles volgen uit het dienstprofiel.

Beschikbaarheid en herstel. Het profiel beschrijft de herstelvoorzieningen voor database én losse documenten, hun frequentie en bewaartermijnen en hoe herstel wordt gecontroleerd. De volledigheid en uitvoerbaarheid van herstel worden daadwerkelijk beoordeeld. Het ontbreken van een betaald back-uppakket neemt de verplichting tot passende beschikbaarheid en herstel voor de door DBS verwerkte persoonsgegevens niet weg.

Verwijdering en incidenten. Verwijdering omvat de relevante gegevenslagen en blijft bij herstel van back-ups geborgd. DBS houdt een werkbare incidentroute, contactgegevens en register van beveiligingsincidenten bij, beperkt schade en ondersteunt wettelijke meldingen. Vertrouwelijke gegevens worden veilig overgedragen; gewone e-mail wordt niet zonder beoordeling gebruikt voor gevoelige dossierbijlagen.

Bijlage 3 Gegevens voor de offerte en het dienstprofiel

Deze bijlage geeft aan welke concrete afspraken met de offerte worden vastgelegd. Bestaande, juiste informatie mag door een duidelijke verwijzing naar een vaste versie worden opgenomen. Bij herhaald gebruik van dezelfde dienst hoeft een vastgesteld standaarddienstprofiel niet telkens te worden herschreven. Klantgebonden persoonsgegevens, contactpersonen en vertrouwelijke configuratie worden niet in de openbaar gedeelde PDF geplaatst.

1. Identiteit en dienstkeuze: opdrachtgever, offertetekenmerk, product of website, inbegrepen modules, start, eenmalige of doorlopende dienst, prijs en looptijd; daarnaast de toepasselijke versies van algemene voorwaarden, bundel en dienstprofiel.
2. Rollen en verwerkingen: V0 tot en met V4 of een specifiek profiel; doel, handelingen, concrete gegevensvelden en groepen betrokkenen; rollen en bevoegde instructiegevers; eventuele bijzondere gegevens, grondslag, uitzondering en noodzakelijke DPIA-afspraken.
3. Uitvoering: wie host, beheert, gebruikers intrekt, updates uitvoert, support levert en incidenten behandelt; relevante accounts, overdraagbare rechten, bereikbaarheid en eventueel afgesproken serviceniveaus. Voor eenmalige websitebouw kan hier eenvoudig staan dat doorlopend beheer niet is inbegrepen.
4. Bewaring en herstel: termijnen per gegevenssoort, documenten en logs; momenten van export en verwijdering; back-upomvang, frequentie, bewaartermijn en herstelcontrole; uitvoerbare verwijderingscyclus van back-ups. Een verwijzing naar een providerfunctie volstaat alleen als duidelijk is welke instelling voor de dienst geldt.
5. Leveranciers en locaties: feitelijk ingezette rechtspersonen en hun rol, gegevenscategorieën en landen, eventuele toegang buiten de EER, toepasselijke contracten en doorgiftewaarborgen; eventuele zakelijke AI-tool en toegestane gegevens. Vercel, Neon, Clerk, Resend, Microsoft of OpenAI zijn niet door de enkele vermelding van deze bundel voor iedere klant als subverwerker goedgekeurd.
6. Overdracht en einde: exportinhoud en -formaat, bewaarlocatie van definitieve stukken, controle op ontvangst, eventuele code- of accountoverdracht, overstaproute, termijnen en rechtmatige kosten. Als de Data Act geldt, wordt ook de vereiste voorafgaande informatie vastgelegd.

7. Contact en akkoord: bevoegd aanspreekpunt van beide partijen, veilige incidentroute en manier van bevestigen van instructies. Een kort regelsblok in de offerte met een verwijzing naar een compleet, vast dienstprofiel kan hiervoor volstaan; oningevulde essentiële gegevens worden niet vervangen door algemeen akkoord op alle modules.

Slotbepaling

Deze bundel heeft als versiedatum 17 oktober 2026. Zij wordt voor een concrete opdracht van toepassing door de verwijzing en aanvaarding zoals in module A beschreven. Het plaatsen van deze PDF in Adobe of op een website wijzigt bestaande overeenkomsten niet vanzelf. Nederlands recht en de geschillenregeling van de toepasselijke algemene voorwaarden gelden. Eventuele persoonsgegevens worden ook na beëindiging afgewikkeld volgens module E.