

Rechten en Plichten Planning-4

1. Algemeen	4
Inleiding	4
Planning-4	5
Verantwoordelijkheden afnemer	6
Gebruiksrecht	6
Klachten.....	6
3. Planning-4 systeemeisen, eigenschappen en SLA.....	7
Algemeen	7
Versiebeheer	7
Architectuur en Gegevensopslag.....	7
Beveiliging	7
Verbindingen	8
Toegangspolicy	8
Beschikbaarheid	8
Continuïteit	9
Onderhoud en beheer.....	9
Monitoring.....	10
Testomgeving	10
4. Verwerkersovereenkomst.....	11
Definities.....	11
Algemeen	11
Beveiliging	12
Datalekken in verband met persoonsgegevens.....	14
Geheimhouding	15
Rechten betrokkenen, gegevensbeschermingsbeoordelingen en auditrechten.....	15
Subverwerkers.....	17
Beëindiging.....	17
5. Advies en opleidingen.....	18
Advies ondersteuning	18
Opleidingen	18
6. Support	19
Algemene ondersteuning.....	19
Registratie en Reactietijd.....	19
Prioriteiten en hersteltijden	19

Wensen	20
Openingstijden.....	20
7. Licentie en prijzen.....	21
Planning-4 op basis van abonnementstarief.....	21
Contractduur, Contracttermijn en facturatie	21
Staffels.....	21
Meerdere administraties	22
Gebruikers	22
Wijziging van de staffel	22
Overschrijding van de staffel	22
8. Overige voorwaarden	23
Indexatie	23
Afnameverplichting	23
Annulering advies en trainingen	23
Opschorten dienstverlening	23
Beëindiging.....	24
Leeslicentie.....	24
Aansprakelijkheid	24
Overige voorwaarden	24

1. Algemeen

Versie 1 november 2019

Inleiding

1.1.1 In geval van strijdigheid tussen verschillende overeenkomsten, geldt de volgende rangorde:

1. De overeenkomst (offerte);
2. De Service Level Agreement;
3. Eventuele bijlagen;
4. Algemene voorwaarde (dit document)
5. Eventuele aanvullende voorwaarden

1.1.2 Deze SLA, inclusief verwerkersovereenkomst, is van toepassing op de dienst 'Planning-4' van het bedrijf Planning-4 en geeft globaal de dienstverlening van Planning-4 weer en de wederzijdse verwachtingen tussen Planning-4 en de klant.

1.1.3 De klant verkrijgt met het ondertekenen van een opdrachtbevestiging voor Planning-4 online de licentie om Planning-4 online te gebruiken conform deze SLA. Hij verklaart kennis genomen te hebben van en akkoord te gaan met alle in deze SLA genoemde bepalingen. De SLA is als aanklikbare hyperlink ook als PDF beschikbaar op de kennisbank en op de website.

1.1.4 Bij het gebruik van Planning-4 online is altijd de meest recente SLA van toepassing. Indien Planning-4 individuele afspraken contractueel met de klant heeft vastgelegd dan zijn deze afspraken leidend als ze strijdig zijn met de SLA.

1.1.5 Indien noodzakelijk kan Planning-4 de SLA wijzigen. Wijzigingen zullen altijd minimaal zes weken voor de ingangsdatum kenbaar gemaakt worden in een e-mailbericht. Indien de klant zich niet kan vinden in de aanpassing van de SLA dan bestaat de uiterste mogelijkheid om de overeenkomst met Planning-4 te beëindigen.

Planning-4

1.2.1 Planning-4 voorziet de klant van een dienst die continue doorontwikkeld wordt. Planning-4 online wordt daarbij aangepast op wijzigingen in geldende wet- en regelgeving die van toepassing is voor de kinderopvang en volgt afspraken zoals die tussen werkgevers en werknemers vastgelegd zijn in de voor de kinderopvang relevante CAO's. Planning-4 kan echter niet garanderen dat de dienst altijd op het moment van publicatie van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving of CAO-afspraken al hierop geactualiseerd is.

1.2.2 Planning-4 is alleen met een internetverbinding te gebruiken.

1.2.3 Planning-4 online omvat onder meer:

- Kindplanning, met ouder- en kinddossier, opvang, wachtlijst, plaatsing, bezetting.
- Financieel met contractbeheer, facturatie, incasso en betalingen en debiteurenbeheer.
- Personeelsplanning met personeelsdossier, personeelsrooster, invalpool en urenregistratie.
- Managementinformatie
- Crm, met documentbeheer, mailingbeheer, taken.
- Alle voor Planning-4 online benodigde licenties van derden, zoals MySQL.ki
- Hosting.
- Gebruikerssupport via de support afdeling van Planning-4.

1.2.4 Planning-4 zal in de toekomst waar nodig, naar de behoefte van de kinderopvang, diensten en functies toevoegen, wijzigen of verwijderen.

Verantwoordelijkheden afnemer

1.4.1 De klant is bij gebruik van Planning-4 zélf verantwoordelijk voor:

- Inhoud en juistheid van de ingevoerde data.
- Controle op juistheid van de inrichting.
- Autorisatiebeheer; het toekennen en beheren van toegang tot de dienst en de rechten van zijn medewerkers op de diverse onderdelen van en gegevens in Planning-4.
- Optimaal kennisniveau van zijn medewerkers.
- Onderhouden van zijn eigen infrastructuur, hardware, software tools en communicatiemiddelen.
- Gebruik van de software in overeenstemming met de algemene voorwaarden, de SLA, en de geldende wet- en regelgeving, waaronder begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Het aanstellen van een applicatiebeheerder, die verantwoordelijk is voor het gebruik van Planning-4 binnen de organisatie, en voor Planning-4 als eerste aanspreekpunt fungeert.

Gebruiksrecht

1.5.1 De klant mag, indien niet anders vastgelegd, Planning-4 uitsluitend gebruiken voor zijn eigen onderneming of ondernemingen en voor het maximale aantal actief geplaatste kinderen zoals vermeld in het onderdeel "Licentie & Prijzen". Indien de klant Planning-4 online voor gebruik ter beschikking wenst te stellen aan derden is hiervoor een aparte overeenkomst vereist.

1.5.2 De klant kan het contract voor Planning-4 online niet overdragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Planning-4.

Klachten

1.6.1 Planning-4 staat open voor kritiek en vraagt haar klanten nadrukkelijk hun onvrede te uiten. Planning-4 zal iedere klacht onderzoeken en reageert zo snel als mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, op de klacht.

3. Planning-4 systeemeisen, eigenschappen en SLA

Algemeen

3.1.1 Het intellectuele eigendomsrecht van het product berust en blijft berusten bij Planning-4.

3.1.2 Planning-4 mag en zal zich geen rechten toe-eigenen aan de data van de klant.

Versiebeheer

3.2.1 Planning-4 online wordt steeds verder ontwikkeld en via versies en fixes uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke functionaliteiten.

3.2.2 Uitleveringsschema:

- Versies -> meerdere keren per jaar
- Fixes -> zo vaak als nodig is om fouten in een versie te verbeteren

3.2.3 Versies omvatten wijzigingen en uitbreidingen van de functionaliteit en worden vooraf aan alle klanten aangekondigd en voor alle klanten doorgevoerd.

3.2.4 Voor de oplossing van een calamiteit of een incident kan een fix beschikbaar gesteld worden. De fixes worden automatisch en zonder vooraankondiging geïnstalleerd. Een fix wordt niet noodzakelijkerwijs voor alle klanten doorgevoerd.

Architectuur en Gegevensopslag

3.3.1 De architectuur van de Planning-4 omgeving is gebaseerd op standaard componenten. Daardoor kunnen nieuwe ontwikkelingen snel worden gevolgd en uitgerold. Planning-4 streeft ernaar altijd de meeste actuele versies van gebruikte systeem- en toepassingssoftware te gebruiken in de Planning-4 online omgeving.

3.3.2 De gegevensopslag van Planning-4 online is op basis van MySQL.

Beveiliging

3.4.1 Planning-4 zorgt voor een passende inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van Planning-4 online te waarborgen.

3.4.2 Controle op misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoringswerkzaamheden.

3.4.3 Het datacenter waar Planning-4 wordt gehost, is gevestigd binnen Nederland, en is ISO 20000:2011 en ISO 27001:2013 gecertificeerd en beschikt over een NEN7510:2011 rapportage.

3.4.4 Meer informatie omtrent beveiliging en de organisatorische en passende maatregelen die Planning-4 neemt is terug te lezen in de verwerkersovereenkomst.

Verbindingen

3.5.1 Van de klant wordt verwacht aan de client-kant een actueel besturingssysteem te gebruiken dat door de leverancier ondersteund wordt.

3.5.2 Planning-4 adviseert om Google Chrome als webbrowser te hanteren. Klant dient altijd de meest recente beschikbare versie van deze webbrowser geïnstalleerd te hebben.

Toegangspolicy

3.6.1 Elke gebruiker heeft een persoonlijk profiel gekoppeld aan een unieke gebruikersnaam met bijbehorend wachtwoord.

3.6.2 Bij het wachtwoordpolicy is een sterk wachtwoord vereist. Bij foutieve inlogpogingen wordt de toegang geblokkeerd. Een gebruiker is zelf verantwoordelijk voor een goed wachtwoordbeheer en het periodiek wijzigen van zijn wachtwoord.

3.6.3 De klant dient zelf zorg te dragen voor toekenning van de juiste rechten binnen Planning-4 aan iedere individuele medewerker of groep van medewerkers.

Beschikbaarheid

3.7.1 Planning-4 streeft naar een optimale beschikbaarheid van het systeem en streeft ernaar het systeem 24/7 beschikbaar te hebben.

3.7.2 Situaties die door Planning-4 uitgesloten zijn van beschikbaarheid:

- Preventief onderhoud
- Noodzakelijk spoedonderhoud, bijvoorbeeld bij een calamiteit
- Onderhoud dat met de klant is afgesproken
- Uitvoeren van een gepland wijzigingsverzoek van de klant
- Uitval van een datacenter, of van de verbindingen daarnaartoe
- Natuurrampen en andere overmacht situaties

3.7.3 De hersteltijd bij een calamiteit is afhankelijk van de ernst en de duur van de situatie en de mate waarin Planning-4 afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden.

Continuïteit

3.8.1 Planning-4 beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen.

3.8.2 Binnen het datacenter zijn alle hardware en alle verbindingen dubbel uitgevoerd. Wanneer door een calamiteit een server of cluster uitvalt, zal een andere server of cluster binnen hetzelfde datacenter de taken onmiddellijk overnemen.

Back-up & Restore

3.10.1 De productieomgeving omvat alle data die door of voor de klant bewaard zijn binnen Planning-4 online, toegangsrechten op deze data, alsmede de logboeken van alle mutaties in data.

3.10.2 Back-up procedure:

- Minimaal één keer per 24 uur wordt een back-up van de volledige productieomgeving gemaakt en opgeslagen op een tweede fysieke locatie.
- Elke back-up wordt 14 kalenderdagen bewaard.
- Dat betekent een maximaal dataverlies van 24 uur.

3.10.3 Restore op verzoek van klant:

- Op verzoek van klant kan een restore van de gehele database van de klant teruggeplaatst worden van één van de 14 voorafgaande kalenderdagen.
- Indien de restore niet is vanwege fouten of problemen bij Planning-4, maar vanwege handelingen van (medewerkers) van de klant kan Planning-4 de kosten hiervoor bij de klant in rekening brengen.

3.10.4 Back-up bij beëindiging van het contract:

- De volledige productieomgeving wordt geback-upt op de einddatum van het contract.
- De back-up wordt maximaal 6 maanden gearhiveerd (en kan via het Support Center opgevraagd worden).

Onderhoud en beheer

3.11.1 De klant wordt van te voren geïnformeerd als er sprake is van gepland onderhoud. Het streven is dit onderhoud uit te voeren op werkdagen tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend.

3.11.2 Onder de werkzaamheden vallen:

- Ad hoc installatie van patches, hotfixes voor Planning-4 op andere gebruikte software

- Omgeving conversies
- Updaten platformen

3.11.3 Noodzakelijk spoedonderhoud kan in voorkomende gevallen buiten bovengenoemde tijden en zonder voorafgaand informeren van de klant plaatsvinden.

Monitoring

3.12.1 Monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag. Er wordt continue gemonitord op beschikbaarheid van alle onderdelen van Planning-4.

3.12.2 Ter ondersteuning van de monitoring worden daarnaast dagelijks extra controles uitgevoerd op fouten en afwijkingen uit de logbestanden.

3.12.3. Planning-4 maakt gebruik van de Hotjar techniek om het gebruik van een gebruiker te registreren en onderzoeken. Dit om het systeem te optimaliseren en om problemen/storingen te reproduceren om ze op deze manier op te lossen.

Testomgeving

3.13.1 De klant kan een testomgeving aanvragen op basis van de productie omgeving om nieuwe updates of inrichting te testen. Hiervoor kunnen kosten berekend worden.

3.13.2 Testomgevingen worden niet meegenomen in de back-up procedure en kennen een lagere performance.

3.13.3 Een nieuwe testomgeving kan via het Support Center aangevraagd worden. De doorlooptijd voor het realiseren van een testomgeving bedraagt 5 werkdagen. Planning-4 kan hiervoor kosten in rekening brengen bij de klant.

4. Verwerkersovereenkomst

Definities

Onderstaande begrippen hebben in deze paragraaf de volgende betekenis:

- Autoriteit Persoonsgegevens (AP): toezichthoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 Avg.
- Avg: de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Betrokkene: een geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon.
- Klant: partij in wiens opdracht Planning-4 persoonsgegevens verwerkt. De klant kan zowel verwerkingsverantwoordelijke zijn als een andere verwerker.
- Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 Avg, die Planning-4 in het kader van de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst met de opdrachtgever verwerkt.

Algemeen

4.2.1 Deze verwerkersovereenkomst voor verwerkingen zijn van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Planning-4 doet in het kader van de levering van zijn producten en diensten en op alle overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4.2.2 De verwerkersovereenkomst, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Planning-4 worden aangepast aan veranderde omstandigheden. Planning-4 zal de klant van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien de klant in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is de klant gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de overeenkomst met Planning-4 gemotiveerd op te zeggen.

4.2.3 Planning-4 verwerkt de persoonsgegevens namens en in opdracht van de klant.

4.2.4 Planning-4 slaat geen gegevens op buiten de EU/EER en verwerkt gegevens alleen in daartoe gecertificeerde datacenters.

4.2.5 De klant is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.

4.2.6 Planning-4 is de verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

4.2.7 Planning-4 geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in deze verwerkersovereenkomst als onderdeel van de SLA. Het is aan de klant om op basis van deze informatie te beoordelen of Planning-4 afdoende garanties biedt met

betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.

4.2.8 De klant staat er tegenover Planning-4 voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de Avg genoemde grondslag en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

4.2.9 Een aan de klant door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Planning-4, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Planning-4.

Beveiliging

4.3.1 Planning-4 treft onder andere de volgende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen (niet limitatief):

- a) Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld en er zijn met medewerkers en sub-verwerkers afspraken gemaakt omtrent de naleving hiervan.
- b) Er zijn procedures opgesteld rondom risicobeoordeling en risicobehandeling, wijzigingsbeheer en incidentafhandeling.
- c) Medewerkers van Planning-4 die toegang hebben tot (persoons)gegevens hebben een geheimhoudingsverklaring getekend.
- d) Alle (persoons)gegevens bij Planning-4 zijn opgeslagen in externe datacenters in Nederland die beschikken over een ISO 27001-certificaat. Tevens beschikken de datacenters over een ISAE 3402-type 2 verklaring.
- e) Fysieke apparatuur is dubbel en gescheiden uitgevoerd zodat bij uitval van (een deel van) de apparatuur de functies worden opgenomen door de apparatuur die als back-up wordt aangehouden.
- f) De back-up wordt voor een bepaalde periode zoals genoemd in de SLA op een andere fysieke locatie bewaard.
- g) Kritieke systemen kunnen alleen worden benaderd vanaf een IP-adres op een whitelist.
- h) Er is een bedrijfscontinuïteitsplan opgesteld om de continuïteit van de dienstverlening bij uitval van systemen te waarborgen.

- i) Er is een fysiek en logisch toegangsbeleid om ongeautoriseerde toegang tot de randapparatuur te voorkomen.
- j) Er is een authenticatie- en wachtwoordbeleid geïmplementeerd om ongeautoriseerde login te voorkomen en sterk wachtwoordgebruik te borgen.
- k) Inactieve gebruikers in een bepaalde periode worden automatisch geblokkeerd en daarna verwijderd.
- l) Er vindt actieve monitoring op kritieke systemen plaats.
- m) Het merendeel van de systemen beschikt over uitgebreide logging. Zowel op serverniveau als binnen de applicatie. Deze logging wordt gedurende een redelijke periode bewaard.
- n) Daar waar gegevens worden uitgewisseld tussen de diverse portalen en de gebruikers, worden de gegevens versleuteld verstuurd.
- o) Waar mogelijk is antivirus en antimalware software geïnstalleerd en actief.
- p) Er is een procedure ingesteld om besturingssystemen en applicaties up-to-date te houden.
- s) Tijdelijke bestandslocaties binnen het netwerk worden wekelijks opgeschoond.

Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen wordt door Planning-4 rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

4.3.2 Het product of de dienst van Planning-4 is niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

4.3.3 Planning-4 streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Planning-4 beoogde gebruik van het product of de dienst.

4.3.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 4.3.1 genoemde factoren, een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

4.3.5 Planning-4 kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend

beveiligingsniveau te blijven bieden. Planning-4 zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepaste verwerkersovereenkomst, en zal de klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

4.3.6 De klant kan Planning-4 verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Planning-4 is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Planning-4 kan de kosten verband houdende met de op verzoek van de klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij de klant. Pas nadat de door de klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door Planning-4 en de opdrachtgever, heeft Planning-4 de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

Datalekken in verband met persoonsgegevens

4.4.1 Planning-4 staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Planning-4 een datalek in verband met persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 Avg) ontdekt, zal hij de klant zonder onredelijke vertraging informeren, doch uiterlijk binnen 24 uur na het vaststellen van het datalek, zodat de klant tijdig de melding kan doen bij de AP.

4.4.2 Planning-4 benoemt een vast contactpersoon vanuit Planning-4 die een, door de klant aangewezen, contactpersoon informeert over een datalek. Mocht deze contactpersoon niet bereikbaar zijn, op welke wijze dan ook, zal Planning-4 de bestuurder van de klant informeren.

4.4.3 Planning-4 draagt er zorg voor dat haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren.

4.4.4 Planning-4 probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een volledige melding bij de AP en/of betrokkenen te doen. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld in geval van onderzoek, verstrekt Planning-4 de klant die informatie die de klant nodig heeft om in ieder geval een voorlopige melding bij de AP en/of betrokkenen te kunnen doen. Planning-4 volgt hiervoor de "Beleidsregels meldplicht datalekken".

4.4.5 Planning-4 zal de klant op de hoogte houden over de voortgang, nadere informatie als die bekend wordt en de maatregelen die getroffen worden of reeds zijn.

4.4.6 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om te beoordelen of het datalek waarover Planning-4 heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de AP en/of betrokkenen. Het melden van datalekken, die op grond van artikel 33 en 34 Avg moeten worden gemeld aan de AP en/of betrokkenen, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke. Planning-4 is niet verplicht tot het melden van datalekken aan de AP en/of de betrokkenen.

4.4.7 Planning-4 registreert alle beveiligingsincidenten en handelt deze via een vaste procedure af.

4.4.8 Planning-4 kan de redelijke kosten, die hij in dit kader maakt, in rekening brengen bij de klant tegen zijn dan geldende tarieven indien het datalek niet aan Planning-4 is toe te rekenen.

Geheimhouding

4.5.1 Planning-4 waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken of kunnen inzien een geheimhoudingsplicht hebben.

4.5.2 Planning-4 is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.

4.5.3 Planning-4 verstrekt persoonsgegevens of stelt deze alleen ter beschikking aan derden nadat het daarvoor een getekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen van de klant. Planning-4 is niet verantwoordelijk voor de juiste werking van koppelingen van aanvullende softwarepakketten of aanvullende diensten van derde partijen dan wel datalekken die ontstaan gedurende de uitwisseling van persoonsgegevens. De klant dient aan te tonen dat hij een gelijkwaardige verwerkerovereenkomst heeft afgesloten met derde partijen. Planning-4 behoudt zich het recht voor dergelijke verzoeken te weigeren indien de derde partijen, naar het oordeel van Planning-4, geen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen hebben genomen voor de bescherming van persoonsgegevens.

4.5.4 Alle door Planning-4 aan de klant verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Planning-4 aan de klant verstrekte informatie die invulling geeft aan de in de verwerkerovereenkomst opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door de klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van de klant kenbaar worden gemaakt. De klant ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

Rechten betrokkenen, gegevensbeschermingsbeoordelingen en auditrechten

4.6.1 Planning-4 zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van de klant, die verband houden met bij de opdrachtgever door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Planning-4 direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar doorverwijzen naar de opdrachtgever.

4.6.2 Indien de opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Planning-4, na een daartoe redelijk gegeven verzoek, zijn medewerking verlenen aan een

gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 Avg.

4.6.3 Planning-4 zal op verzoek van de klant alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien de klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat wordt uitgevoerd, op kosten van de opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan de opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Planning-4 heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Planning-4 verstrekken. Planning-4 kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

4.6.4 Planning-4 en de klant zullen zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand, in overleg treden over de uitkomsten in het rapport en zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Planning-4 zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

4.6.5 Planning-4 heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij de klant.

Subverwerkers

4.7.1 Planning-4 maakt bij de verwerking van de persoonsgegevens gebruik van de volgende subverwerkers

- a) CYSO: Leverancier van het datacenter waar de fysieke randapparatuur is geïnstalleerd en de persoonsgegevens fysiek zijn opgeslagen. Deze verwerking vindt plaats binnen de EU/EER.
- b) CREATE: Is verantwoordelijke voor de ontwikkeling, onderhoud en support van Planning-4 en is daarmee subverwerker.

4.7.2 Planning-4 draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Planning-4 jegens de opdrachtgever is gebonden op grond van de verwerkerovereenkomst.

4.7.3 De klant geeft toestemming aan Planning-4 om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.

4.7.4 Planning-4 zal de klant informeren over een wijziging in de door de Planning-4 ingeschakelde derde partijen bijvoorbeeld middels een aangepaste verwerkersovereenkomst. De klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Planning-4.

Beëindiging

4.8.1 Planning-4 zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van de klant ontvangen persoonsgegevens na zes maanden verwijderen op een zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn, of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan de opdrachtgever. Planning-4 kan eventuele kosten voor het terugbezorgen bij de klant in rekening brengen. Zie ook paragraaf 8.6.

4.8.2 Het bepaalde in artikel 4.8.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Planning-4 belet. In een dergelijk geval zal Planning-4 de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 4.8.1 geldt eveneens niet indien Planning-4 verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Avg ten aanzien van de persoonsgegevens.

5. Advies en opleidingen

Advies ondersteuning

5.1.1 Planning-4 benoemt voor de begeleiding van het implementatietraject een adviseur. De adviseur stelt samen met de klant een projectplan op met de planning, doelstellingen en verantwoordelijkheden.

5.1.2 Elk project wordt gemonitord op oplevering binnen het op de offerte voorgestelde budget. Er wordt contact opgenomen met de klant zodra blijkt dat het project niet binnen de gebudgetteerde dagen opgeleverd kan worden.

5.1.3 De implementatie wordt voor een vooraf gedefinieerd vast bedrag verzorgd. Wanneer van de planning, doelstelling en/of verantwoordelijkheid wordt afgeweken op verzoek van de klant dan kan dit een herberekening tot gevolg hebben. Indien het geval dan wordt dit door de adviseur bij de klant kenbaar gemaakt.

5.1.4 Indien in de opdrachtbevestiging is afgesproken kan voor de advisering vooraf een voorschot in rekening gebracht worden.

5.1.5 De adviseur draagt de klant over aan het Support Center zodra de klant "live" is met Planning-4 online.

Opleidingen

5.2.1 Om meer profijt uit Planning-4 te halen, verwacht Planning-4 dat (nieuwe) medewerkers van de klant bij Planning-4 een opleiding volgen. Van bestaande klanten verwacht Planning-4 dat zij hun kennis over Planning-4 bijhouden en verbeteren, onder andere door met enige regelmaat een opleiding bij Planning-4 te volgen.

6. Support

Algemene ondersteuning

6.1.1 De medewerkers van het Support Center verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Planning-4.

6.1.2 Elke melding aan het Support Center wordt een "incident" genoemd. Een incident kan een probleem, verzoek, wens of gebruikersvraag zijn.

6.1.3 Alleen geregistreerde en door Planning-4 opgeleide contactpersonen van de klant kunnen contact opnemen met het Support Center.

Registratie en Reactietijd

6.2.1 Planning-4 verwacht van de klant dat hij bij een incident of vraag eerst de kennisbank raadpleegt (www.planning-4.nl). Wanneer er geen oplossing voorhanden is, kan de klant direct een incident voor het Support Center registreren.

6.2.2 De klant kan via het helpdesksysteem de incidentafhandeling volgen. Bij elke statuswijziging krijgt de klant hiervan een e-mail.

6.2.3 De klant is betrokken bij de afhandeling van het incident en kan zijn reactie en andere aanvullende informatie eraan toevoegen.

Prioriteiten en hersteltijden

6.3.1 Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen van de supportmedewerker, afhankelijk van de omvang en consequenties van het incident en van de reikwijdte in aantal gebruikers dat het incident ondervindt.

6.3.2 Onderscheid wordt gemaakt in vier prioriteiten:

- Prioriteit 1: Problemen die volledig productieverstorend zijn en waardoor geen van de gebruikers van de klant zijn normale werk kan doen.
- Prioriteit 2: Problemen waardoor een deel van de functies van Planning-4 online worden getroffen of als een deel van de gebruikers van de klant zijn normale werk niet volledig kan doen.
- Prioriteit 3: Problemen waarvoor een work around mogelijk is dan wel niet tot een verstoring in de primaire processen bij de klant leidt.
- Prioriteit 4: Verzoeken en gebruikersvragen.

6.3.3 Planning-4 kan geen garantie geven voor de snelheid van herstel maar voor reactie en herstel bij incidenten gelden de volgende richttijden:

	Reactietijd	Hersteltijd
Prioriteit 1	1 uur	4 uur
Prioriteit 2	2 werkuren	1 werkdag
Prioriteit 3	1 werkdag	5 werkdagen
Prioriteit 4	Best effort	In eerstvolgende sprint (gemiddeld 3x per jaar)

6.3.4 Indien voor oplossing van een incident een nieuwe fix (zie 2.1 Versiebeheer) van Planning-4 online noodzakelijk is en deze via versiebeheer uitgerold moet worden kan de hersteltijd langer zijn dan de richttijd.

6.3.5 Incidenten worden gedurende de gehele werkdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur afgehandeld.

Wensen

6.4.1 Wensen omtrent functionaliteit worden niet tot incidenten gerekend, maar worden periodiek gecommuniceerd aan productmanagement.

Openingstijden

6.5.1 Telefonisch is het Support Center bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:30 – 17:00 uur.

7. Licentie en prijzen

Planning-4 op basis van abonnementstarief

7.1.1 Planning-4 online is een abonnementsdienst en voor de licentie zijn standaard géén aanschafkosten verschuldigd maar alleen een periodiek bedrag waarin alle in 1.2 genoemde diensten en onderdelen inbegrepen zijn, met uitzondering van eventuele connectors. Het systeem is modulair (kindplanning, personeelsplanning en managementinformatie) af te nemen.

Contractduur, Contracttermijn en facturatie

7.2.1 Contracten worden aangegaan voor een periode van onbepaalde tijd en zijn per kwartaal opzegbaar. Facturering per maand is alleen mogelijk bij betaling per automatische incasso. Hiertoe dient vooraf een incassomachtiging getekend te worden door de klant.

7.2.2 Contracttermijn en facturatie gaan in op de datum dat Planning-4 online ter beschikking staat van de klant, ongeacht of Planning-4 al volledig ingericht is en of de klant Planning-4 al daadwerkelijk gebruikt. De betaling geschiedt op de 1^{ste} dag van de maand of kwartaal vooruit.

7.2.3 Opzegging door de klant is mogelijk door een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een periode van één kwartaal per het einde van elk kwartaal.

7.2.4 Restitutie van reeds betaalde termijnen na beëindiging van het contract is niet mogelijk.

7.2.5 Opzegging door Planning-4 is alleen mogelijk door een schriftelijke kennisgeving minimaal één jaar vóór de opzegdatum. Wél behoudt Planning-4 zich het recht voor de toegang tot Planning-4 tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten bij niet nakomen van betalingsverplichtingen door de klant.

Staffels

7.3.1 De prijs van Planning-4 is gestaffeld en onderverdeeld per module naar het aantal daadwerkelijk geplaatste kinderen. De kleinste staffel gaat uit van maximaal 100 geplaatste kinderen. De mogelijke staffels zijn vermeld in de geldige prijslijst.

7.3.2 Geplaatste kinderen wil hierbij zeggen actieve kinderen in de administratie die op het moment van meting een nog niet beëindigde plaatsing hebben. Daarbij wordt géén onderscheid gemaakt naar opvangsoort (KDV, BSO, TSO, PSZ, GOB). Een kind dat gelijktijdig meerdere plaatsingen heeft, al dan niet in een verschillende opvangsoort, telt uiteraard slechts als één geplaatst kind.

Meerdere administraties

7.4.1 Planning-4 online gaat uit van één database. Het is mogelijk om meerdere administraties te voeren en onder te brengen in aparte databases. Hierbij kan toch gewerkt worden op basis van één abonnement. Om de benodigde staffel van dit abonnement te bepalen worden alle geplaatste kinderen in de verschillende administraties bij elkaar opgeteld. Naast het bedrag dat verschuldigd is op basis van deze staffel is een bedrag verschuldigd per extra database.

7.4.2 Indien gebruik gemaakt wordt van een Planning-4 connector voor bijvoorbeeld de integratie van externe software of externe websites, is voor elke administratie een licentie van de desbetreffende connector nodig.

Gebruikers

7.5.1 Een gebruiker is een unieke loginnaam met bijbehorend wachtwoord waarmee hij toegang kan verkrijgen tot Planning-4. Alleen gebruikers die te herleiden naar een natuurlijk persoon kunnen toegang verkrijgen. De klant krijgt het door hem gewenste aantal gebruikers ter beschikking.

7.5.2 Voor het maximum aantal gebruikers per klant geldt een fair-use policy. (Eén gebruiker per vaste medewerker van de klant die met Planning-4 gaat werken).

7.5.2 Het aantal gebruikers van de portals en apps is ongelimiteerd.

Wijziging van de staffel

7.6.1 De klant kan altijd per eerstvolgende verlenging van de contracttermijn wijzigen naar een hogere of lagere staffel. De abonnementskosten voor Planning-4 online worden dan in de eerstvolgende contracttermijn aangepast.

7.6.2 In geval van een licentie op basis van aanschaf is bij verhoging van de staffel, naast een aangepast jaarbedrag voor onderhoud, het verschil in aanschafprijs verschuldigd tussen de nieuwe en de oude staffel, volgens de dan geldende prijslijst.

Overschrijding van de staffel

7.7.1 Planning-4 is gemachtigd om bij overschrijding door de klant van het volgens de staffel van de licentie maximaal aantal geplaatste kinderen, de staffel van de licentie aan te passen naar de staffel behorende bij het werkelijk aantal geplaatste kinderen.

7.7.2 Deze aanpassing kan geschieden met terugwerkende kracht tot het begin van de lopende contracttermijn. Planning-4 is daarbij gerechtigd voor de lopende contracttermijn alsnog een aanvullend of gewijzigd bedrag in rekening te brengen conform de geldende prijslijst.

7.7.3 Klant dient bij overschrijding van de staffel Planning-4 te informeren

7.7.4 Planning-4 voert periodiek voor alle klanten een controle uit op juistheid van de staffel.

8. Overige voorwaarden

Indexatie

8.2.1 Planning-4 zal jaarlijks per 1 januari de tarieven aanpassen overeenkomstig het consumentenprijsindexcijfer zoals gepubliceerd door het CBS. Om moverende redenen kan Planning-4 van dit percentage afwijken. Indien in enig jaar de verhoging van periodiek verschuldigde bedragen voor de klant hoger uitvalt dan 10% is de klant gerechtigd om het contract met Planning-4 te beëindigen zonder inachtneming van de vastgelegde opzegtermijn.

Afnameverplichting

8.3.1 Indien er géén (definitieve) leverdatum bij het sluiten van het contract is overeengekomen verplicht de klant zich om de overeengekomen diensten uiterlijk binnen een termijn van 6 maanden na ondertekening af te nemen. Indien er binnen die termijn géén afname heeft plaatsgevonden kan Planning-4 het overeengekomen bedrag in rekening brengen.

Annulering advies en trainingen

8.4.1 Afgesproken consultancy en cursussen kunnen tot uiterlijk 10 werkdagen vóór de afgesproken datum kosteloos worden afgezegd. Bij annulering ná die termijn is Planning-4 gerechtigd het afgesproken bedrag, of een gedeelte daarvan in rekening brengen als waren de adviesdienst of cursussen afgenomen door de klant.

Opschorten dienstverlening

8.5.1 Bij niet tijdig nakomen van betalingsverplichtingen door de klant is Planning-4 gemachtigd alle dienstverlening op te schorten.

8.5.2 Bij niet tijdig nakomen van betalingsverplichtingen voor periodiek verschuldigde bedragen voor gebruik van Planning-4 online, is Planning-4 gemachtigd het gebruik van Planning-4 door de klant op te schorten.

8.5.3 Planning-4 zal de klant hiervan schriftelijk in kennis stellen.

gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000,- bedragen.

Beëindiging

8.6.1 Bij beëindiging van het contract voor het gebruik van Planning-4 online zal per de opzegdatum Planning-4 online niet meer beschikbaar zijn en heeft de klant derhalve géén toegang meer tot de gegevens in de Planning-4 database.

8.6.2 Planning-4 zal maximaal 6 maanden na beëindiging de database van de klant als back-up bewaren en deze daarna vernietigen.

8.6.3 Op verzoek kan een CSV of XML export van de database aangeleverd worden.

Leeslicentie

8.7.1 Mocht de klant Planning-4 online ook ná beëindiging nog ter inzage beschikbaar willen houden dan is dat mogelijk op basis van een beperkte leeslicentie. In Planning-4 blijven alle documenten inzichtelijk maar er kunnen dan geen gegevens meer gewijzigd worden.

8.7.1 Voor Planning-4 online op basis van een leeslicentie wordt 20% van de volgens de geldende prijslijst verschuldigde kosten in rekening gebracht.

Aansprakelijkheid

8.8.1. De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs

Overige voorwaarden

8.9.1 Voor het overige zijn de [Nederland ICT Voorwaarden](#) van toepassing, zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30174840.