

Uw persoonlijke gegevens in goede handen.



Wij vinden het bij FileLinx belangrijk dat er goed met uw gegevens om wordt gegaan. FileLinx zet veiligheid voorop. Niet alleen met ons product, maar ook met de gegevens die wij opslaan. Graag leggen wij u uit waarom en welke gegevens wij verzamelen. En ook wat u kunt doen als u het daar niet mee eens bent.

Het belangrijkste wat u moet weten is dat wij vertrouwelijk met uw gegevens omgaan. Alle informatie wordt veilig opgeslagen en is alleen toegankelijk voor die mensen die er bij hoeven. Dit doen we door technische, veiligheids- en organisatorische maatregelen te implementeren. Zo voorkomen we dat verkeerde mensen, verkeerde dingen kunnen doen met uw gegevens.

Wat we verzamelen en waarom?

We verzamelen persoonsgegevens van prospects, klanten en bezoekers van onze website of als je bij ons langs komt. Dit doen we in de basis omdat we u en anderen zo goed mogelijk van dienst willen zijn.

Een of meerdere dingen kunnen we van u bijhouden:

- Voor- en achternaam - zo kunnen we u netjes aanspreken. Alleen als u deze zelf kenbaar maakt aan ons.
- Functie of rol in de organisatie - zo weten we beter welke informatie, tips en evenementen voor u relevant zijn.
- Bedrijfsnaam en afdelingen - alleen als u deze aan ons kenbaar maakt.
- Telefoonnummers - zo kunnen we indien nodig contact met u opnemen. 06-nummer noteren wij ook alleen wanneer u deze aan ons kenbaar maakt.
- E-mailadres - zo kunnen we via de mail contact hebben met elkaar. Alleen als u deze aan ons kenbaar maakt.
- Indien u gebruik wenst te maken en/of maakt van onze diensten, is het voor het sluiten en/of de uitvoering van de overeenkomst in ieder geval vereist dat u uw voor- en achternaam, adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres aan ons verstrekt. Afhankelijk van het product dat u bij ons afneemt, kunnen ook andere persoonsgegevens benodigd zijn. Is dit het geval, dan stellen wij u daarvan op de hoogte. Wenst u deze persoonsgegevens niet aan ons te verstrekken, dan kunnen wij een goede uitvoering van de overeenkomst niet garanderen. Indien de verwerking van specifieke persoonsgegevens wettelijk verplicht is, zullen wij u daaromtrent informeren alsmede omtrent de mogelijke gevolgen indien u ervoor kiest deze persoonsgegevens niet aan ons te verstrekken.

Als u meer informatie wilt over de persoonsgegevens die mogelijk van u zijn verzameld bij FileLinx, neem dan contact met ons op.

Welke cookies gebruiken we en waarvoor gebruiken we die?

Bij FileLinx gebruiken we verschillende cookies, die ervoor zorgen dat uw bezoek aan onze website(s) prettiger en makkelijker wordt. Zo kunnen ze ervoor zorgen dat u niet elke keer opnieuw uw wachtwoord hoeft in te voeren of dat we u beter de informatie kunnen geven die u nodig hebt.

Hieronder de lijst met kleine uitleg over de reden waarom we ze gebruiken.

- Google Analytics (geactiveerd op alle websites), hiermee houden we bij welke pagina's het goed doen en welke we nog moeten verbeteren. Alle gegevens in Google Analytics zijn zo veel mogelijk geanonimiseerd en dus niet te herleiden naar individuen. We hebben gekozen om uw gegevens op gebruikersniveau niet onnodig lang te bewaren, in Google Analytics doen we dat maximaal 26 maanden.
- Zendesk Chat (geactiveerd op alle websites), via deze tool kunnen we u op een laagdrempelige manier vragen aan ons te stellen.
- MailChimp (geactiveerd op alle websites), gebruiken we voor onze nieuwsbrieven en inschrijfformulieren. Via de nieuwsbrief houden wij u op de hoogte van het laatste nieuws en de inschrijfformulieren geven u toegang tot whitepapers of demo's van onze producten. De gegevens worden opgeslagen tot opzegging.

FileLinx heeft geen toegang tot of controle over cookies die worden gebruikt door derden adverteerders. U moet het privacybeleid van deze derden raadplegen voor meer gedetailleerde informatie over hun handelen, alsook voor instructies over hoe de opt-out van bepaalde zaken werkt. FileLinx privacybeleid is hier niet van toepassing op, we hebben geen controle over de activiteiten van deze andere adverteerders of websites.

Bij een bezoek aan onze website of bij gebruik van sommige van onze producten slaan de servers automatisch informatie op, zoals URL, IP-adres, browsertype en -taal, en datum en tijd van uw bezoek.

Als u cookies wilt uitschakelen, kunt u dit doen via uw browser. Meer gedetailleerde informatie over het beheer van cookies met specifieke webbrowsers vindt u op de browsers betreffende websites.

Heeft u suggesties, klachten, of vragen over onze privacyverklaring? Stuur een e-mail naar info@filelinx.nl

Inhoudsopgave

Wijzigingen	4	Dienstverlening	11
Toepasselijk recht en geschillen	4	Consultancy	11
Licentie	4	Support en changes	11
Maatwerk	4	Algemene ondersteuning	11
Duur van de licentie	5	Prioriteiten	12
Prijsbepaling	5	Openingstijden	12
Gebruik	5	Onderhoud	13
Facturatie	5	Onderhoudsdiensten	13
Wijzigingen van of uitbreiden van het abonnement	5	Openingstijden	13
Verlagen van het abonnement	6	Product	13
Beëindiging overeenkomst	6	Productbeschrijving	13
Beëindiging door FileLinx	6	Diensten en verantwoordelijkheden	13
Abonnement/onderhoudsovereenkomst	6	Eigendomsrechten	14
Standaard software	6	Ontwikkeling en versiebeheer	14
Maatwerk	6	SaaS	14
Aansprakelijkheid	6	Datacenter	14
Aansprakelijkheid	7	Uptime	14
Melden	7	Operating systeem	14
Overmacht	7	Anti-virus	15
Leveringstermijnen	7	Back-up	15
Verwerkersovereenkomst	7	Updates en security patches	15
Verwerkersovereenkomst	7	Certificeringen	15
Subverwerker	8		
Beveiliging (alleen van toepassing bij SaaS, Software as a Service)	8		
Rechten van betrokkenen	9		
Privacy en geheimhouding	9		
Medewerkers met toegang klantgegevens	9		
Gegevens	9		
Gegevens ter beschikkingstellen aan de Klant	9		
Meldplicht datalekken	10		
Bepaling datalek	10		
Melding aan de klant	10		
Informeren klant (contactpersoon instellen)	10		
Informatie verstrekken	10		
Termijn van informeren	11		
Voortgang en maatregelen	11		

Over SLA/Algemene Voorwaarden

De service die FileLinx biedt is voor alle klanten. FileLinx is elke dag bezig om haar service voor klanten te optimaliseren. Aanpassingen hierin zijn dan ook soms nodig om de service of om de samenwerking beter te laten verlopen. Alle onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die FileLinx Holding B.V. of één van haar dochterondernemingen (hierna: "FileLinx") sluit. Individuele afspraken die in een overeenkomst staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als deze strijdig zijn met de SLA/AV.

Wijzigingen

FileLinx heeft het recht om de SLA/AV te wijzigen. Wijzigingen worden zoveel mogelijk twee maanden voor de inwerkingtreding ervan kenbaar gemaakt aan de klant. Indien er een eenzijdige wijziging in de SLA en Algemene Voorwaarden plaatsvindt, is het de klant toegestaan de overeenkomst te beëindigen binnen twee weken nadat de wijzigingen zijn aangekondigd, indien de wijzigingen materieel en/of onredelijk bezwarend zijn voor de klant. De klant dient zijn bezwaar schriftelijk aan FileLinx kenbaar te maken.

Bij bezwaar van de klant eindigt de overeenkomst op het moment dat de wijzigingen in werking treden. Deze beëindiging geeft de klant geen recht op teruggave van enige vergoeding. Bij gebreke van schriftelijk, uitdrukkelijk bezwaar tegen de aangekondigde wijzigingen binnen de gestelde termijn wordt de klant geacht te hebben ingestemd met de wijzigingen.

Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomsten met FileLinx is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag, dat eigen regels kent voor internationale koopovereenkomsten, is uitgesloten. Mochten er geschillen ontstaan tussen de klant en FileLinx, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement Den Haag.

De toepasselijkheid van een geheel of gedeelte van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij de voorwaarden uitdrukkelijk door FileLinx zijn aanvaard.

Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

Licentie

FileLinx en Donau werken met een licentiefile waarin de afgenomen software van FileLinx met bijbehorende actieve gebruikers en begin- en einddatum versleuteld zijn. Bij DigiData wordt een licentiefile geleverd waarin het aantal facturen of documenten worden vermeld en bijgehouden. FileLinx verleent de klant het niet-exclusieve recht om de software te gebruiken, de software eenmalig op een server te installeren en om het maximale aantal actieve gebruikers te creëren.

Wijzigingen in het abonnement worden automatisch doorgevoerd in de licentie. De licentie heeft een looptijd van minimaal één jaar en is alleen voor de eigen onderneming(en) van de klant. Het is de klant niet toegestaan de software te gebruiken voor of door andere of meerdere actieve gebruikers dan het maximumaantal actieve gebruikers zoals vermeld in de licentiefile.

Maatwerk

Voor maatwerk werkt FileLinx niet met een licentiefile, maar wordt de software specifiek gemaakt voor de klant zonder het aantal gebruikers bij te houden. Dit betreffen portals of specifieke maatwerk software. Indien de maatwerk oplossing gekoppeld is aan het FileLinx platform, DigiData of Donau, zal voor deze software wel de afgenomen software met een licentiefile worden bijgehouden zoals in het hoofdstuk licentie staat vermeld. FileLinx verleent de klant het niet-exclusieve recht om de software te gebruiken, de software eenmalig op een server te installeren.

Duur van de licentie

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van minimaal één jaar, tenzij anders vermeld in de overeengekomen opdracht. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één van beide partijen de andere partij tenminste drie maanden voor de datum waarop de overeenkomst afloopt per aangetekende post mededeelt dat hij de overeenkomst niet wenst te verlengen.

Prijsbepaling

Uit hoofde van de overeenkomst is de klant aan FileLinx een licentievergoeding verschuldigd voor elk onderdeel van de software waarvoor krachtens de overeenkomst een gebruiksrecht is verleend. De licentievergoeding is vermeld in de overeengekomen opdracht en is verschuldigd vanaf de datum waarop de overeenkomst van kracht wordt.

Gebruik

Het is de klant niet toegestaan de software te gebruiken voor of door andere of meerdere actieve gebruikers dan het maximumaantal actieve gebruikers, facturen of documenten zoals vermeld in de Licentiefile. De klant is gehouden de software op correcte wijze te gebruiken, met in achtname van het in de overeenkomst en in de documentatie behorende bij de software bepaalde.

Behoudens het maken van één reservekopie/back-up van de software voor hersteldoeleinden, is het verboden de software geheel of gedeeltelijk, op welke wijze dan ook, te kopiëren, te reproduceren, te vertalen, aan te passen, te ontleden, te decompileren, na te maken, te wijzigen, te reconstrueren, dan wel op enige andere wijze te verveelvoudigen en/of te bewerken.

Het gebruiksrecht omvat eveneens het recht op ter beschikkingstelling van updates en/of upgrades van de software.

Facturatie

FileLinx factureert de licentie- en gebruiksrecht en onderhoudsvergoeding jaarlijks vooraf, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in de overeengekomen opdracht. Facturatie vindt zoveel mogelijk één maand voorafgaand aan de verlenging van de overeenkomst plaats. Support en consultancy diensten worden door FileLinx maandelijks achteraf gefactureerd volgens de tarieven uit de overeengekomen opdracht.

Betaling dient te geschieden overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebreke van zulke voorwaarden dient de betaling te geschieden binnen dertig dagen na de factuurdatum.

De overeengekomen tarieven kunnen eenmaal per jaar, voor de eerste maal op 1 januari volgend op de datum van inwerkingtreding van de overeenkomst, worden gewijzigd door FileLinx, met een maximale stijging van het gemiddelde CBS-indexcijfer voor de bedrijfstak zakelijke dienstverlening over het voorafgaande jaar. FileLinx zal de nieuwe tarieven, zodra het indexcijfer bekend is, schriftelijk aan u meedelen.

Wijzigingen van of uitbreiden van het abonnement

Een uitbreiding van de licentie kan per direct of per opgegeven datum doorgevoerd worden. De bijbestelling wordt toegevoegd aan de lopende overeenkomst. De licentie- en gebruiksrecht en onderhoudsvergoeding wordt derhalve jaarlijks naar rato gefactureerd. Dat wil zeggen vanaf de datum waarop de licentie is uitgebreid tot de eerstvolgende datum waarop de overeenkomst wordt verlengd. Vanaf de eerstvolgende verlenging wordt de licentie- en gebruiksrecht en onderhoudsvergoeding gefactureerd over de totale licentiewaarde.

Verlagen van het abonnement

Een verlaging van het aantal actieve gebruikers dient de klant per aangetekende post op te geven ten minste drie maanden voorafgaand aan de datum waarop de overeenkomst verlengd zal worden.

Beëindiging overeenkomst

Beëindiging door klant

Het stopzetten van de licentie kan slechts tegen het eind van de looptijd van de overeenkomst, mits de klant tenminste drie maanden voor de datum waarop de overeenkomst zal worden verlengd meedeelt dat hij de overeenkomst wenst op te zeggen.

Onverminderd het voorgaande kan de overeenkomst schriftelijk, zonder rechterlijke tussenkomst, worden ontbonden indien:

1. FileLinx, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, alsnog nalaat haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen binnen dertig kalenderdagen na de ingebrekestelling;

Beëindiging door FileLinx

De opzegtermijn voor FileLinx bedraagt twaalf maanden. FileLinx heeft het recht de overeenkomst per direct te beëindigen indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt (na daartoe in gebreke te zijn gesteld), surseance van betaling heeft aangevraagd of het faillissement is aangevraagd.

Abonnement/onderhoudsovereenkomst

Standaard software

Bij de afname van de software is een abonnement/onderhoudsovereenkomst verplicht. Het bedrag van deze overeenkomst is 20% van de aangeschafte licenties per jaar. Neemt de klant de software in maandelijkse termijnen af bij FileLinx, dan is daarin het abonnement/onderhoudsovereenkomst inbegrepen. Op het moment dat de klant het abonnement/onderhoudsovereenkomst niet verlengd is de softwarelicentie ook niet meer geldig en mag de software niet meer gebruikt worden. In dat geval dient de software ge-de-installeert te worden van de server. De licentiecode zal ook verlopen waardoor de software niet meer te gebruiken is door de klant.

Maatwerk

Ook voor maatwerk software die speciaal voor de klant is ontwikkeld wordt een jaarlijks bedrag aan abonnement/onderhoudsovereenkomst in rekening gebracht. Het percentage is 20% van de aanschafprijs van de maatwerksoftware, tenzij nadrukkelijk in offerte geen onderhoud overeengekomen is.

Aansprakelijkheid

FileLinx garandeert dat de software voldoet aan de specificaties die zij opgeeft. In geval van fouten zal FileLinx deze altijd zo snel mogelijk herstellen. FileLinx kan helaas niet de garantie geven dat haar software aan alle doelen zal voldoen die de klant heeft, tenzij daar een expliciete afspraak over is gemaakt. FileLinx besteedt grote zorg aan een juiste werking van de software en een correcte uitvoering van haar dienstverlening. Ondanks deze inspanning kunnen er dingen verkeerd gaan die voor de klant tot schade leiden.

Aansprakelijkheid

Bij de afname van de software is een abonnement/onderhoudsovereenkomst verplicht. Het bedrag van deze overeenkomst is 20% van de aangeschafte licenties per jaar. Neemt de klant de software in maandelijkse termijnen af bij FileLinx, dan is daarin het abonnement/onderhoudsovereenkomst inbegrepen. Op het moment dat de klant het abonnement/onderhoudsovereenkomst niet verlengt is de softwarelicentie ook niet meer geldig en mag de software niet meer gebruikt worden. In dat geval dient de software ge-de-installeert te worden van de server. De licentiecode zal ook verlopen waardoor de software niet meer te gebruiken is door de klant.

Melden

De verzekeraar verlangt van FileLinx dat zij zo spoedig mogelijk ingelicht wordt als een derde meent een claim te hebben op FileLinx. FileLinx verwacht dan ook zo spoedig mogelijk ingelicht te worden door licentienemer indien er mogelijke schade is ontstaan die FileLinx moet melden bij haar verzekeraar.

Overmacht

Er is sprake van overmacht bij storingen of uitvallen van internet, synflood, netwerkaanval, DoS aanvallen, DDoS aanvallen, Ransomware, Cryptoware, stroomstoringen, binnenlandse onrusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen en uitvoerbelemmeringen. In deze gevallen kan FileLinx niet gehouden worden aan de afspraken genoemd in dit document.

Leveringstermijnen

Alle leveringstermijnen worden door FileLinx naar beste geweten vastgesteld en worden zoveel mogelijk in acht genomen. Zodra FileLinx op de hoogte is van omstandigheden die tijde levering mogelijk in de weg staan, treedt zij in overleg met de klant.

Wanneer FileLinx een (op)levertermijn niet haalt, zal de klant FileLinx eerst in gebreke stellen en FileLinx alsnog een redelijke termijn geven om haar verplichtingen na te komen.

De klant heeft in geen geval recht op schadevergoeding in verband met een te late levering.

Verwerkersovereenkomst

FileLinx verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. FileLinx en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) om een verwerkersovereenkomst te sluiten. Volgens de AVG is FileLinx 'verwerker' en is de klant 'verwerkingsverantwoordelijke'. In de verwerkersovereenkomst staat ook hoe FileLinx met de meldplicht datalekken omgaat.

Verwerkersovereenkomst

FileLinx en de klant verplichten zich over en weer om de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt er aangesloten bij artikel 4 van de AVG. FileLinx zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst. FileLinx heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de klant beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting zal FileLinx de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag. Bovendien verwerkt FileLinx de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk.

FileLinx neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van

de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. De klant is gerechtigd om in overleg met FileLinx tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. De klant zal alle kosten in verband met deze controle dragen. De klant zal er bovendien zorg voor dragen dat de onafhankelijke deskundige verplicht is tot geheimhouding van haar bevindingen tegenover derden.

Indien de klant een waarschuwing of boete opgelegd krijgt van de Autoriteit Persoonsgegevens, stelt zij FileLinx daarvan onverwijld op de hoogte. FileLinx zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om naleving van een opgelegde waarschuwing mogelijk te maken. FileLinx is slechts aansprakelijk voor directe schade voortvloeiende uit het niet-nakomen van, of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften en/of het niet-nakomen van, of in strijd handelen met deze Verwerkersovereenkomst. De aansprakelijkheid van FileLinx is, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van FileLinx, per gebeurtenis te allen tijde beperkt tot de dekking van de ICT-aansprakelijkheidsverzekering van FileLinx.

Subverwerker

FileLinx kan gebruik maken van een derde (sub-verwerker) bij de uitvoering van de verwerking van de persoonsgegevens. De klant zal door FileLinx worden geïnformeerd over beoogde veranderingen indien zij een nieuwe sub-verwerker in zal schakelen. FileLinx blijft te allen tijde het aanspreekpunt voor de klant en verantwoordelijk voor de naleving van deze bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst. Daarbij wordt aan de klant de mogelijkheid geboden bezwaar te maken tegen de inschakeling van een sub-verwerker

FileLinx is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de sub-verwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid van de Algemene Voorwaarden en SLA geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij de sub-verwerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. FileLinx is niet aansprakelijk in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in het hoofdstuk Aansprakelijkheid) aan de kant van de sub-verwerker.

Beveiliging (alleen van toepassing bij SaaS, Software as a Service)

Indien de software als een SaaS oplossing afneemt bij FileLinx zal FileLinx zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

FileLinx heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- Dagelijkse back-up van de database;
- Dagelijkse back-up van de content directory;
- Regelmatige updates en patches van de servers;
- Beveiligde internetverbinding vanuit het datacenter

Indien de klant de software niet als een SaaS oplossing afneemt bij FileLinx dient de klant zelf bovenstaande maatregelen te nemen en is FileLinx louter en alleen de leverancier van de software.

FileLinx staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in deze Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal FileLinx zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek,

de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

De klant stelt enkel persoonsgegevens aan FileLinx ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. De klant is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Rechten van betrokkenen

FileLinx stelt de klant te allen tijden in staat om binnen de wettelijke termijnen te kunnen voldoen aan de rechten van betrokkenen. FileLinx zal daartoe op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk alle informatie verstrekken die de klant nodig heeft om te kunnen voldoen aan de rechten van betrokkenen. FileLinx zal tevens op verzoek van de klant persoonsgegevens rectificeren, wissen of overgaan tot beperking van de verwerking ervan.

In het geval dat een klant een verzoek tot inzage, verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming, rechtstreeks richt aan FileLinx, zal FileLinx het verzoek zelf afhandelen. Van een dergelijk verzoek doet FileLinx melding aan de klant.

Privacy en geheimhouding

FileLinx is zich bewust dat de informatie die de klant met FileLinx deelt en opslaat een geheim en bedrijfsgevoelig karakter kan hebben. Alle medewerkers van FileLinx zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de klant omgaan.

Medewerkers met toegang klantgegevens

Consultants en supportmedewerkers van FileLinx hebben toegang nodig tot de FileLinx omgeving van de klant voor het kunnen verlenen van support. Deze werkzaamheden bevatten:

- het plaatsen van een nieuwe versie, build of update;
- het doorvoeren van patches en hotfixes;
- het maken van een back-up;
- het verplaatsen van een omgeving
- het maken van nieuwe objecten, velden of andere verzoeken van de klant

Wij adviseren om privacy gevoelige documenten encrypted op te slaan in FileLinx.

Gegevens

FileLinx verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen FileLinx om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Hiermee kan FileLinx haar producten en dienstverlening verbeteren en zal de geanonimiseerde gegevens ook uitsluitend hiervoor gebruiken.

Gegevens ter beschikkingstellen aan de Klant

FileLinx stelt op schriftelijk verzoek van de klant aan hem onmiddellijk alle persoonsgegevens ter hand die in het kader van deze Verwerkersovereenkomst worden verwerkt. Hieronder worden mede begrepen kopieën en bewerkingen van persoonsgegevens. Een dergelijk verzoek kan door de klant worden gedaan gedurende de looptijd en na beëindiging van de Hoofdovereenkomst. FileLinx zal na overdracht achtergebleven kopieën op verzoek van de klant vernietigen. Van de overdracht en verzochte vernietiging wordt een verslag gemaakt. De kosten van overdracht en vernietiging komen in beginsel voor rekening van de klant.

FileLinx zal, behoudens een eventuele wettelijke verplichting, geen persoonsgegevens aan anderen

dan aan de klant verstrekken, tenzij dit geschiedt op schriftelijk verzoek van de klant of met zijn schriftelijke toestemming.

Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verantwoordelijke van de data. FileLinx zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal FileLinx als verwerker de klant juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de klant als verantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt FileLinx de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij FileLinx, terwijl zonder meer voor de klant duidelijk is dat bij FileLinx geen sprake is van een datalek als bedoeld in artikel 4 onder 12 van de AVG, dan is de klant aansprakelijk voor alle door FileLinx in dat kader geleden schade en kosten, waaronder begrepen de reputatieschade, welke FileLinx daardoor leidt. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij FileLinx sprake is van een datalek, als bedoeld in artikel 4 onder 12 van de AVG, dat door de klant gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal FileLinx de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat FileLinx bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt FileLinx ervoor dat alle medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht FileLinx van haar opdrachtnemers dat zij ons in staat stellen om aan dit termijn te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van FileLinx, dan meldt FileLinx dit uiteraard ook. FileLinx is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met onze leveranciers.

Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie zal FileLinx de contactpersoon van het abonnement informeren over een datalek.

Informatie verstrekken

FileLinx probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld omdat het datalek door FileLinx wordt onderzocht, dan zal FileLinx de klant de informatie verstrekken die de klant nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Hierbij volgt FileLinx de informatielijst uit de eerdergenoemde beleidsregels. Dit bevat in ieder geval de aard van de inbreuk, een beschrijving van de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.

Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat zonder onredelijke vertraging en indien mogelijk uiterlijk 72 uur nadat de klant kennis heeft genomen van een datalek, een datalek gemeld moet worden. FileLinx informeert de klant daarom zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van een datalek, zodat de klant tijdig de melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voortgang en maatregelen

FileLinx zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. FileLinx maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt FileLinx de klant op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

Dienstverlening

FileLinx ondersteunt de klant bij het implementeren van de software door consultancy, klant specifieke maatwerkoplossingen door het ontwikkel team en het bieden van support door de servicedesk. Door opleidingen te volgen kan de klant de producten van FileLinx optimaal benutten.

Consultancy

De door FileLinx te verrichten consultancydiensten kunnen onder meer betrekking hebben op de implementatie en/of installatie en/of inrichten en/of training in het gebruik van de software en eventuele maatwerkprogrammatuur van de klant.

De consultancydiensten worden per dagdeel door FileLinx verricht. Indien de klant consultancydiensten wenst af te nemen van FileLinx kan zij daarvoor minimaal veertiendagen voor de gewenste datum contact opnemen met FileLinx. FileLinx zal de af te nemen diensten vervolgens inplannen, daarbij zal zij zoveel mogelijk rekening houden met de gewenste planning van de klant. FileLinx kan de gewenste planning echter niet garanderen.

FileLinx zal de door de klant gewenste consultancydiensten in een opdrachtbevestiging aan de klant bevestigen en daarbij een planning van de consultancydiensten vermelden.

Facturatie van consultancydiensten vindt plaats op basis van bestede tijd per geheel uur. De uurtarieven worden op werkdagen na 18:00 uur verhoogd tot 150% van het normale tarief en tot 200% gedurende het weekend indien de consultancydiensten gedurende deze uren door de klant worden verlangd.

De klant kan tot vijf werkdagen voor de overeengekomen datum waarop de consultancydiensten plaats zullen vinden annuleren, dan wel FileLinx verzoeken om een nieuwe datum. Een nieuwe datum wordt door middel van een nieuwe opdrachtbevestiging vastgesteld.

Na afloop van iedere dag waarop consultancydiensten zijn afgenomen, ontvangt de klant een gespecificeerde factuur van de verrichte werkzaamheden.

Support en changes

De medewerkers van het supportteam van FileLinx verhelpen problemen en beantwoorden vragen over de producten van FileLinx. Via een e-mail of telefonisch kan een incident ingestuurd worden.

Algemene ondersteuning

Elke melding en verzoek om support wordt een 'incident' genoemd. Een incident kan een fout, storing, wens of gebruikersvraag zijn. De klant kan via een e-mail of telefonisch zelf

bepalen wie namens hun organisatie gemachtigd zijn om contact op te mogen nemen met FileLinx. De supportmedewerker controleert dit ook bij ieder incident. Wanneer een gebruiker géén contactpersoon is bij de organisatie kan er geen ondersteuning geleverd worden door de supportmedewerker. FileLinx verwacht dat de klant dit zelf onderhoudt, omdat de klant het beste kan bepalen wie er gemachtigd zijn.

Wanneer de klant FileLinx om support verzoekt, dient het computersysteem waarop de software is geïnstalleerd in onmiddellijke nabijheid van degene die verzoekt om support te zijn. Bovendien dient de klant over een gebruiksklare internetverbinding met FileLinx te beschikken. Support kan slechts worden geboden indien de klant aan FileLinx het juiste licentienummer en de juiste licentiernaam verstrekt.

In aanvulling op de telefonische support kan de klant ervoor kiezen om een bezoek van een consultant van FileLinx in te laten plannen tegen de in de opdracht overeengekomen tarieven en na akkoord van de klant. Support op afstand van de supportmedewerker op fouten in de software zijn inbegrepen in de onderhoudsovereenkomst. Wijzigingen of nieuwe aanvragen (zogeheten changes) zijn niet inbegrepen in de onderhoudsovereenkomst en worden, na akkoord van de klant, uitgevoerd door een consultant tegen de in de opdracht afgesproken tarieven.

Via het klantenportaal heeft de klant inzicht in cursusinformatie en releases van de software.

FileLinx staat open voor feedback. De klant kan via een e-mail zijn mening over FileLinx geven en/of een klacht insturen. FileLinx reageert binnen twee dagen op de klacht.

Prioriteiten

Het Service Level wordt bepaald door de prioriteit van de storing. Voor incidenten en problemen hanteert FileLinx de volgende matrix om in samenspraak met de “aanmelder” de prioriteit en het daarbij behorende serviceniveau te bepalen.

	Prioriteit 1 Business stop	Prioriteit 2 Hinder	Prioriteit 3 Bug (fout in de software)
Responsetijd	1 uur	zelfde dag	binnen 5 werkdagen
Geschatte oplostijd	zelfde dag	binnen 5 werkdagen	in volgende release

Prioriteit 1

De software werkt helemaal niet meer waardoor het primaire bedrijfsproces van de klant stil ligt.

Prioriteit 2

Een of enkele functies binnen de software werken niet naar behoren waardoor het werken met de software problemen oplevert voor de gebruikers. Overige functionaliteiten van de software werken wel naar behoren.

Prioriteit 3

Een bug kan aangemeld worden als een prioriteit 3 en wordt meegenomen in een volgende release van de software, tenzij het een prioriteit 1 of 2 als gevolg heeft. In dat geval wordt de bug als een prioriteit 1 of 2 behandeld.

Openingstijden

De supportmedewerkers zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.

Onderhoud

Naast support is het mogelijk dat FileLinx onderhoudswerkzaamheden uitvoert voor de klant. Onderhoud omvat onder andere het opsporen en herstellen van alle door de klant gemelde onvolkomenheden in de software. Daarnaast stelt FileLinx updates en/of upgrades beschikbaar.

Onderhoudsdiensten

Onderhoud zal zoveel mogelijk online worden verricht. Wanneer de klant een onvolkomenheid constateert, dient hij FileLinx hiervan onmiddellijk in kennis te stellen via de servicedesk. Daarnaast dient de klant FileLinx te voorzien van alle systeemomgevings- en andere relevante informatie met betrekking tot de onvolkomenheid teneinde FileLinx in staat te stellen de onvolkomenheid te isoleren, te reproduceren en op te lossen. FileLinx geeft binnen drie dagen na de melding een eerste reactie op de gemelde onvolkomenheid.

FileLinx zal zich naar beste vermogen inspannen om de gemelde onvolkomenheden te herstellen. FileLinx behoudt zich het recht voor prioriteiten te stellen aan bij het herstel van onvolkomenheden op basis van de ernst en de gevolgen van de onvolkomenheden op de gehele software.

De klant zal zijn volledige medewerking moeten verlenen bij het onderzoek van FileLinx naar de onvolkomenheid, waaronder mede begrepen het op verzoek van FileLinx staken van het gebruik van de betreffende software teneinde FileLinx in staat te stellen de onvolkomenheid te analyseren en te herstellen.

Openingstijden

Alle onderhoudswerkzaamheden worden verricht op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.

Product

FileLinx voorziet de klant van een product dat continu wordt doorontwikkeld en uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen. In dit onderdeel staat informatie over de ontwikkeling en versiebeheer, de systeemeisen en productondersteuning en informatie over de lokale installatie van de producten van FileLinx.

Productbeschrijving

De producten die FileLinx levert zijn:

1. FileLinx applicatie platform gericht op DMS en CRM toepassingen
2. DigiData voor automatische factuur- en documentherkenning
- 3.. Donau voor het flatteringsproces, archief en purchase to pay toepassingen
4. Maatwerk applicaties

Diensten en verantwoordelijkheden

FileLinx ontwikkelt en levert de software en kan in de meeste gevallen zorg dragen voor de implementatie van deze software voor haar klanten. Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor een correcte inrichting van hun computersystemen, zodat deze voldoet aan de eisen die FileLinx daaraan stelt. De eisen voor de software worden als bijlage bij de opdracht aangeleverd door FileLinx.

FileLinx zorgt voor een juiste aanlevering van geldende wetgeving in de software, bijvoorbeeld in het geval van fiscale zaken en cao's. De klant is verantwoordelijke voor een correcte toepassing.

FileLinx is niet verantwoordelijk voor de juiste werking van koppelingen van aanvullende softwarepakketten of aanvullende diensten van derde partijen.

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van het product berust, en blijft berusten, bij FileLinx. Als een derde beweert dat het intellectuele eigendomsrecht van de programmatuur bij hem ligt, zal FileLinx de klant vrijwaren. Een voorwaarde daarvoor is wel dat de klant FileLinx hierover zo spoedig mogelijk informeert, medewerking verleent aan onderzoek en de afhandeling van de zaak verder geheel overlaat aan FileLinx. Indien de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zal FileLinx ervoor zorgen dat de klant gebruik kan blijven maken van de programmatuur of hem voorzien van gelijkwaardige software tenzij de koppeling is ontwikkeld door FileLinx.

Het eigendomsrecht van de ingevoerde data berust bij de klant. FileLinx mag en zal zich geen rechten toe-eigenen aan de klantdata.

Een licentie geeft geen recht op de zogenoemde broncode. Voor een Escrow-overeenkomst kan een aparte afspraak gemaakt worden.

Ontwikkeling en versiebeheer

De software wordt continu doorontwikkeld en uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen.

Elke uitlevering wordt voorzien van Releasenotes. Hierin wordt beschreven welke onderdelen zijn aangepast. Wettelijke aanpassingen en wijzigingen in de programmatuur worden alleen doorgevoerd in de laatste, meest actuele versie.

SaaS

Indien de klant heeft gekozen voor het SaaS model van de software van FileLinx, dan host FileLinx via een Virtuele Private Server (VPS) van de klant bij onze gespecialiseerde datacenter hosting partner.

Datacenter

De datacenters staan in Nederland en behoren tot de top in Nederland voor wat betreft uptime en beveiliging. Bij het selecteren van de datacenters is FileLinx uiterst kritisch. Zo beoordeelt FileLinx de keuze op aanwezigheid van een compleet redundante stroomvoorziening, toegang tot internationale carriers, goede koeling en stringente toegangsprocedures.

Uptime

Wij hebben te veel ervaring met de echte wereld om 100% uptime te garanderen. Wat we wél garanderen dat onze VPS servers redundant zijn uitgevoerd en dat er snel en competent wordt ingegrepen bij problemen.

Als extra zekerheid voor onze klanten hebben wij een 99.9% uptime garantie (exclusief onderhoud). Mochten wij onverhoopt niet aan onze commitment kunnen voldoen, dan krijgt u één keer de maandkosten van de virtual server van ons terug en een duidelijke uitleg over het probleem en de getroffen maatregelen (een zogeheten rootcause)

De gerealiseerde uptime van onze VPS-en verschilt in de praktijk nauwelijks van de magische 100%

Operating systeem

FileLinx zorgt voor het afdragen van het in de opdracht vermelde server operating systeem.

Anti-virus

De VPS van de klant wordt voorzien van antivirus software.

Back-up

Naast de standaard uptime wordt er ook dagelijks een back-up gemaakt van de server van de klant naar een tweede server in een ander datacenter. FileLinx houdt 5 dagen retentie aan van de back-up. Op aanvraag en voor een maandelijkse meerprijs kan de retentie van de backup worden uitgebreid.

Updates en security patches

FileLinx zorgt voor het uitvoeren van de security patches en updates van het Operating Systeem en de applicatie van uw server.

Certificeringen

Steeds meer bedrijven en overheidsinstellingen slaan bedrijfsgevoelige data op in de cloud. Deze partijen hebben daardoor een duidelijke behoefte aan bepaalde normen om een minimum service level te garanderen. De datacenters waar FileLinx gehost wordt bieden onze klanten deze garantie via diverse certificeringen.

ISO 27001

De ISO 27001 is de meest gebruikte security management certificering buiten de Verenigde Staten. Deze certificering bestaat uit 133 controls en is van toepassing op de inrichting van het gehele Informatie Beveiligings Management Systeem. In de datacenters is in 2012 de 2005 versie geïmplementeerd, de ISO 27001:2005. In 2015 is er gehercertificeerd tegen de 2013 versie: ISO27001:2013.

NEN 7510

De zorgsector bewerkt en bewaart belangrijke medische en patiëntgegevens. Om ervoor te zorgen dat uw medische gegevens veilig worden bewaard, heeft de NEN (het Nederlands Normalisatie-instituut) de NEN 7510 security standaard in het leven geroepen. In de datacenters waar FileLinx gehost wordt is de NEN 7510 tegelijkertijd met de ISO 27001 geïmplementeerd en laten auditen.

Naast het feit dat onze partner een officiële NEN 7510 partner is, zitten ze ook in de NEN-commissie voor cloud computing: Distributed Application Platforms and Servers (DAPS). Deze commissie houdt zich bezig met een nieuwe ISO-norm voor de cloud; de ISO 27017. Verder houdt de commissie zich bezig met de Nederlandse Praktijkrichtlijn (NPR) Cloud Computing. Onze CloudControls worden hiervoor als basis voor de risico's en controls gebruikt