



# • Algemene Voorwaarden

---

**Document type**  
**Classificatie**  
Versiedatum

**Overeenkomst**  
**Standaard**  
december 2024

---

## **OverNite Software Europe BV**

Mauritslaan 65  
6161 HR Geleen  
Nederland  
+31(0)46 4200 933  
[info@ose.nl](mailto:info@ose.nl)  
[ose.nl](http://ose.nl)  
KvK nr. 14054955



# Inhoud

1.	Algemene voorwaarden.....	3
2.	Diensten.....	3
2.1.	Product.....	3
2.1.1.	Updates.....	3
2.1.2.	Koppelingen.....	3
2.2.	Services.....	3
2.2.1.	Servicedesk.....	3
2.2.2.	Software aanpassingen c.q. functionele uitbreidingen.....	4
2.2.3.	Trainingen.....	4
3.	Eigendom en intellectuele eigendomsrechten.....	4
4.	Duur en onderhoud van de overeenkomst.....	4
4.1.	Vergoedingen.....	4
4.2.	Geldigheid licentie.....	5
4.3.	Opzegtermijn Klant.....	5
4.4.	Opzegtermijn OSE.....	5
4.5.	Verwijderen van gegevens.....	5
5.	Beveiliging.....	5
5.1.	Datacenters en servers.....	6
5.1.1.	Datacenters.....	6
5.1.2.	Servers.....	6
5.2.	Netwerkbeveiliging.....	7
5.3.	Data-encryptie.....	7
5.4.	Applicatie.....	7
5.4.1.	Ontwikkelprocedure.....	7
5.4.2.	Applicatiebeveiliging.....	7
5.4.3.	Toegang.....	8
6.	Change Management.....	8
7.	Aansprakelijkheid.....	9
8.	Privacy en geheimhouding.....	9
8.1.	Verwerking.....	9
8.2.	Rechten van betrokkenen.....	10
8.3.	Subverwerkers.....	10
8.4.	Meldplicht datalekken.....	10
8.4.1.	Bepaling datalek.....	11
8.4.2.	Melding aan de klant.....	11
8.5.	Cookies.....	11
9.	Toepasselijk recht.....	11
10.	Wijzigingen.....	11
11.	Contact opnemen.....	12

# 1. Algemene voorwaarden

**Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die OverNite Software Europe BV (OSE) sluit met klanten. De algemene voorwaarden gelden zolang er gebruik gemaakt wordt van één of meerdere applicaties van OSE.**

**Met sommige klanten zijn er andere afspraken gemaakt. Deze zijn vastgelegd in een apart document, een zogenaamde SLA. Een SLA is leidend ten opzichte van deze algemene voorwaarden. Indien een SLA niet voorziet gelden deze algemene voorwaarden.**

**Heb je vragen over de overeenkomst die jouw organisatie heeft met OSE? Neem dan contact op met ons, of met de juiste persoon binnen je eigen organisatie.**

OSE streeft naar transparantie en eenvoudige voorwaarden die iedereen kan begrijpen. Is er iets in deze algemene voorwaarden onduidelijk dan horen wij dat graag.

## 2. Diensten

### 2.1. Product

OSE levert en ontwikkelt softwareapplicaties voor verschillende doeleinden. De geleverde diensten hebben betrekking op het beschikbaar stellen, beheer en onderhoud van het product.

Op verzoek van de klant is het mogelijk dat OSE ondersteuning biedt bij de implementatie van de softwareapplicatie. Klanten zijn echter wel zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de softwareapplicatie en de ingevoerde data.

#### 2.1.1. Updates

OSE behoudt zich de mogelijkheid voor om wijzigingen door te voeren aan de softwareapplicaties. Deze zogenaamde updates zijn ter verbetering van de softwareapplicatie, het gebruiksgemak of de beveiliging. Klanten worden vooraf geïnformeerd over updates.

#### 2.1.2. Koppelingen

In het geval dat de klant een koppeling wenst tussen de softwareapplicatie van OSE en een andere applicatie zal dit per aanvraag besproken worden. OSE kan op geen enkele manier verantwoordelijk gehouden worden voor de werking van de koppeling.

### 2.2. Services

#### 2.2.1. Servicedesk

De servicedesk is op alle werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur (CET, central european time) onder het telefoonnummer +31 (0)46 4200 933 opengesteld. Te allen tijde kan er een bericht naar [support@ose.nl](mailto:support@ose.nl) worden gestuurd. Met de start van de openstelling van de servicedesk worden deze boodschappen bekeken en wordt actie ondernomen. De ondersteuning van de servicedesk heeft betrekking op incidenten. Incidenten zijn alle afwijkingen ten opzichte van de normale werking van de software. Buiten afhandeling van incidenten kunnen er additionele diensten en ondersteuning (support) door de servicedesk worden geleverd.

Incidenten buiten kantooruren, in het weekend of op feestdagen kunnen worden gemaïld naar [support@ose.nl](mailto:support@ose.nl) of ingesproken op de voicemail nr. +31 (0)46 4200 933.



### 2.2.2. Software aanpassingen c.q. functionele uitbreidingen

Op verzoek van de klant kunnen er software aanpassingen en /of uitbreidingen in de functionaliteit gemaakt worden.

Om dit proces in goede banen te leiden volgt OSE hier een vaste procedure voor. Deze procedure staat beschreven in hoofdstuk 6 (Change Management) van deze algemene voorwaarden. De klant is verplicht akkoord te gaan met deze werkwijze, zodat voorkomen kan worden dat er onduidelijkheden zijn over de te ontwikkelen software, maar ook om de werking van de bestaande software niet negatief te beïnvloeden.

Softwarefunctionaliteit die is ontwikkeld op verzoek van een klant blijft eigendom van OSE en de klant kan op geen enkel wijze aanspraak maken op alleenrecht of eigendom.

### 2.2.3. Trainingen

Om het gebruik van de softwareapplicatie te optimaliseren is het mogelijk om trainingen aan te vragen bij OSE. Aan het volgen van trainingen zijn extra kosten verbonden.

## 3. Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

De intellectuele eigendomsrechten van de software en documentatie berusten bij OSE.

Het is klanten uitdrukkelijk verboden om de softwareapplicatie van OSE en alle bijbehorende documentatie als broncodes, beeldmateriaal, screenshots en handleidingen waar de klant toegang toe heeft, te kopiëren, te vermenigvuldigen en/of te openbaren aan derden of op enigerlei wijze ter beschikking te stellen, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van OSE.

Eigendom van de ingevoerde data en documenten blijft bij de klant.

OSE waarborgt dat de data in de gebruikersdatabase niet wordt verminkt. Indien verminking toch mocht plaatsvinden, dan zal OSE in samenspraak met de klant acties aanzetten om de verminkte data te herstellen.

## 4. Duur en onderhoud van de overeenkomst

**De overeenkomst tussen OSE en klant wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders is overeengekomen. Met deze overeenkomst, krijgt de klant een licentie voor het gebruik van één of meerdere applicaties van OSE. Voor de licentie ontvangt de klant jaarlijks een factuur.**

### 4.1. Vergoedingen

De klant is binnen de kaders van deze overeenkomst een vergoeding aan OSE verschuldigd voor het gebruik van de softwareapplicatie(s) en diensten voor beheer en onderhoud.

Een overzicht van de kosten kan gevonden worden in de offerte / factuur.

De licentieperiode loopt van 1 januari t/m 31 december van datzelfde jaar.

Overeenkomsten die gedurende het jaar worden afgesloten, worden naar rato in rekening gebracht vanaf de eerste dag van de beginmaand. De licentie wordt vooruitbetaald bij aanvang van de licentieperiode.



De eventuele vergoedingen voor ondersteuning, uitbreiding functionaliteiten, verzorgen van opleidingen als bedoeld in paragraaf 2.2.1, 2.2.2 en 2.2.3 op verzoek van de klant worden jaarlijks achteraf in rekening gebracht en zijn gebaseerd op een jaarlijks vast te stellen uurtarief. OSE zal op voorhand een begroting maken van de te verwachten kosten. Deze moet schriftelijk worden geaccordeerd door de klant alvorens OSE aan de opdracht begint.

Jaarlijks kunnen de tarieven worden aangepast op basis van gestegen kosten.

Betaling dient plaats te vinden in Euro's binnen een termijn van 30 dagen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief B.T.W.

#### 4.2. Geldigheid licentie

De licentie wordt automatisch verlengd, maar OSE kan ervoor kiezen dat niet te doen als:

- Een factuur waar geen discussie over is, na 100 dagen nog niet betaald is.
- Klant facturen structureel te laat betaalt.
- Er misbruik van de software applicatie door klant is geconstateerd.

In bovenstaande gevallen wordt de klant vooraf op de hoogte gesteld van het vervallen van de licentie.

#### 4.3. Opzegtermijn Klant

Indien de klant het gebruik van de applicatie(s) niet wenst voort te zetten dient dit voor het verlopen van de licentieperiode schriftelijk medegedeeld te worden. De opzegtermijn is 3 maanden voor het verlopen van de licentieperiode.

#### 4.4. Opzegtermijn OSE

Onze opzegtermijn is twaalf maanden. OSE kan de overeenkomst per direct beëindigen als de klant afspraken niet nakomt en OSE de klant daarvoor in gebreke heeft gesteld. Dit geldt ook als de klant surseance van betaling of een faillissement heeft aangevraagd.

#### 4.5. Verwijderen van gegevens

OSE bewaart klantgegevens zolang er een overeenkomst met de klant is. Na beëindiging van de overeenkomst zullen alle gegevens, inclusief de persoonsgegevens en back-ups, volgens interne procedure verwijderd worden.

Op verzoek van de klant kunnen de gegevens in een vast formaat van OSE worden aangeleverd als Excel-bestand.

Over additionele ondersteuning bij beëindiging van het gebruik dient een aparte overeenstemming bereikt te worden.

## 5. Beveiliging

OSE is continu bezig om de veiligheid van haar applicaties te waarborgen. Daarom hebben we uitgebreide procedures en processen voor onze datacenters, netwerken en applicaties om uw data te beschermen.

De veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens heeft onze hoogste prioriteit. We zijn dan ook al geruime tijd ISO 27001:2017 gecertificeerd.

OSE hanteert branchestandaard beveiligingsmaatregelen om de bescherming van gegevens te waarborgen. Desondanks kan de veiligheid van informatie nooit volledig worden gegarandeerd. OSE aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de onderschepping of onderbreking van communicatie via het internet, evenals voor eventuele wijzigingen in of verlies van informatie.

Om de informatie van klanten te beschermen, kan het nodig zijn om het gebruik van een website/software applicatie op te schorten, zonder voorafgaand bericht, in afwachting van een onderzoek, als er een inbreuk op de veiligheid wordt vermoed.

## 5.1. Datacenters en servers

De applicaties die OSE ontwikkelt en beschikbaar stelt aan klanten staan altijd op servers die eigendom zijn van OSE. Deze servers zijn ondergebracht in gespecialiseerde datacenters.

### 5.1.1. Datacenters

De servers van OSE staan fysiek bij datacenters die voldoen aan de strengste fysieke en digitale beveiligingsmaatregelen. Er is camerabewaking en datacenters worden 24/7 door beveiligingspersoneel bewaakt. De datacenters hebben meervoudige omgevingswaarborgen en back-upsystemen voor energiebeheer, waaronder brandbestrijding, connectiviteit, verwarming, ventilatie en airconditioning, met minimaal N+1 redundantie.

De fysieke toegang tot de servers is enkel mogelijk door geautoriseerde medewerkers.

De datacenters zijn ISO27001 en BORG3 gecertificeerd.

### 5.1.2. Servers

De servers waarop onze applicaties staan zijn in ons eigen beheer en eigendom. Dat geeft ons volledige controle. De gehele infrastructuur is redundant uitgevoerd en heeft diverse failover mechanismen om de beschikbaarheid te garanderen.

Van de systemen en data worden regelmatige back-ups gemaakt en deze worden op meerdere locaties, zowel on- als offline opgeslagen.

Voor alle klantdata en -bestanden geldt het volgende schema:

- Dagelijkse back-up: Elke dag wordt een back-up gemaakt. Deze back-ups bewaren we 31 dagen.
- Maandelijks back-up: De back-up van de laatste dag van de maand wordt 12 maanden bewaard.
- Jaarlijkse back-up: De back-up van de laatste dag van ieder jaar wordt 2 jaar bewaard. Back-ups ouder dan 2 jaar worden verwijderd.

Door het bovenstaande back-upschema kunnen we er zeker van zijn dat eventueel verwijderde data is terug te halen.

Beheertoegang tot servers is enkel mogelijk via een veilige verbinding en met goedgekeurde apparaten, waarbij het principe van least privilege access wordt toegepast. Dit minimaliseert het risico op ongeautoriseerde toegang.

Om storingen zo snel mogelijk op te merken en te verhelpen worden servers continue gemonitord en is er een actief signaleringsprotocol in werking. Daarnaast wordt gelet op performance en capaciteit van de servers en waar nodig pro-actief actie ondernomen.

## 5.2. Netwerkbeveiliging

Er wordt gewerkt met gescheiden netwerken, zowel fysiek als virtueel. Daarnaast zijn er zogenaamde Intrusion Detection Systems (IDS) en Intrusion Prevention Systems (IPS) actief om verdacht netwerkverkeer te detecteren en preventief te blokkeren. Hiermee kunnen ook DDoS aanvallen afgevangen worden.

Er wordt periodiek een penetratietest uitgevoerd om te controleren of alle beveiligingsmechanismen goed functioneren, en waar nodig aan te passen.

## 5.3. Data-encryptie

OSE gebruikt krachtige encryptietechnologieën om passieve klantdata en klantdata-in-transit te beschermen. Ook maken we gebruik van het AES-algoritme (Advanced Encryption Standard) met een 'key size' van 256 bits.

Alle softwareapplicaties van OSE maken gebruik van SSL (Secure Socket Layer). Hierdoor is alle informatie tijdens het transport vertrouwelijk en niet leesbaar voor derden.

Transport Layer Security (TLS) beschermt gebruikerstoegang via internet en beveiligt het netwerkverkeer tegen passief afluisteren, actieve sabotage of vervalsing.

Data at rest, zoals o.a. backups, worden met eenzelfde versleuteling opgeslagen.

## 5.4. Applicatie

Elke stap in ons proces voor de ontwikkeling, het testen en implementeren van applicaties is erop gericht de veiligheid van onze producten te waarborgen.

### 5.4.1. Ontwikkelprocedure

OSE ontwikkelt software volgens de OTAP-methode: Ontwikkeling, Test, Acceptatie, en Productie. Een nieuwe release start in de ontwikkelomgeving, gaat naar de testomgeving voor interne tests, vervolgens naar de acceptatieomgeving voor klantentests, en uiteindelijk naar de productieomgeving. Deze aanpak minimaliseert de kans op fouten in de productieomgeving. Daarbij geldt voor iedere stap dat er goedkeuring nodig is van een tweede ontwikkelaar die de code controleert. Het zogenaamde vierogenprincipe. Hiermee worden fouten nog verder beperkt.

### 5.4.2. Applicatiebeveiliging

Er worden verschillende maatregelen toegepast om misbruik of het verkrijgen van onrechtmatige toegang te voorkomen. Zo wordt van alle binnenkomende data gecontroleerd of deze voldoet aan verschillende voorwaarden. Onjuiste input en andere security incidenten, zoals foutieve loginpogingen en ongeautoriseerde acties worden gelogd zodat deze altijd terug te vinden zijn. Overige acties in de applicatie worden gelogd in een gedetailleerde audittrail waardoor ten alle tijden terug te vinden is welke wijzigingen door welke gebruiker gedaan zijn.

De gegevens van klanten worden volledig gescheiden van elkaar opgeslagen om cross-tenant kwetsbaarheden te voorkomen.

Periodiek wordt er door een extern bedrijf een penetratietest uitgevoerd om er zeker van te zijn dat onze applicaties voldoen aan de veiligheidseisen van moderne applicaties. Eventuele nieuwe bevindingen uit deze test worden geanalyseerd en mogelijk verwerkt in onze applicaties.

### 5.4.3. Toegang

Om toegang te krijgen tot de softwareapplicaties van OSE verifiëren we elke gebruiker. Inloggen gaat met een unieke loginnaam en wachtwoord. Bij sommige applicaties kan ook gebruik gemaakt worden van tweefactorauthenticatie (2FA), single-sign-on en IP-begrenzing. Na correct inloggen komen gebruikers in hun gepersonaliseerde omgeving terecht.

Wachtwoorden worden opgeslagen op in de vorm van een beveiligde hash, in plaats van het wachtwoord zelf. Voor auditdoeleinden worden zowel niet-geslaagde inlogpogingen als geslaagde inlog/uitlogactiviteiten geregistreerd.

Klanten kunnen zelf middels instellingen ook de toegang beperken of begrenzen. Zo kunnen de wachtwoordregels ingesteld worden en kan de sessie time-out bepaald worden waarbij inactieve sessies automatisch worden uitgelogd. Ook is het voor de klant mogelijk om autorisaties van gebruikers in te stellen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de instellingen en gevolgen.

Gebruikers dragen de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van hun inloggegevens. Het is verboden inloggegevens met anderen te delen. Ongeoorloofde toegang tot de software is ten strengste verboden en kan juridische stappen tot gevolg hebben.

## 6. Change Management

Voor het efficiënt doorvoeren van geautoriseerde wijzigingen en uitbreidingen van de softwareapplicatie, heeft OSE een Management of Change procedure opgesteld. Hierbij worden de risico's op verstoring zo beperkt mogelijk gehouden. De volgende activiteiten worden in deze procedure onderscheiden:

1. De klant definieert de gewenste ontwikkeling / wijziging;
2. OSE stelt op basis hiervan een *user requirements specification* (URS) op;
3. Na accorderen van de URS door beide partijen wordt door OSE een uren- en kosteninschatting gemaakt (offerte).
4. Na accorderen van de offerte door beide partijen wordt de ontwikkeling en het testen van de nieuwe functionaliteiten ingepland;
5. De nieuwe functionaliteiten worden door de klant gevalideerd (functionele validatie test);
6. De nieuwe functionaliteiten worden door OSE uitgerold en zijn hiermee beschikbaar voor de klant.

De klant dient zich te houden aan deze procedure voor het laten uitvoeren van wijzigingen c.q. uitbreidingen van de softwareapplicatie. Dit zal bijdragen aan een gecontroleerd en verifieerbaar proces van wijzigingen en uitbreidingen met een minimale impact op de servicelevels.

Softwarefunctionaliteit die is ontwikkeld op verzoek van de klant blijft eigendom van OSE en de klant kan op geen enkel wijze aanspraak maken op alleenrecht of eigendom.



## 7. Aansprakelijkheid

OSE besteedt grote zorg aan een juiste werking van alle softwareapplicaties en correcte uitvoering van de dienstverlening. Ondanks deze inspanningen kunnen er dingen verkeerd gaan die voor de klant tot schade kunnen leiden. OSE streeft daarbij in overleg met de klant steeds naar een passende oplossing.

De aansprakelijkheid van de OSE kan per kalenderjaar niet hoger zijn dan de licentiekosten van de klant in dat jaar. OSE kan op deze aansprakelijkheidsbeperking geen beroep doen als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door medewerkers van OSE of door OSE ingehuurde derden.

OSE sluit haar aansprakelijkheid uit voor iedere vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. De aansprakelijkheid van OSE is uitgesloten als er schade is ontstaan door onjuiste invoer van data of onjuist gebruik van de applicatie door de klant of door de klant ingehuurde derden.

OSE en klant zijn niet aansprakelijk naar elkaar in geval van storingen die dataverkeer belemmeren en/of in het elektriciteitsnet zolang de oorzaak daarvan niet te wijten is aan de partijen zelf. Ook in een ander geval van overmacht (force majeure) zijn beide partijen niet aansprakelijk naar elkaar.

OSE verlangt van de klant dat deze zo spoedig mogelijk een klacht meldt bij OSE. Hierdoor kan OSE direct met de klant werken aan een oplossing en kan eventuele schade beperkt worden.

## 8. Privacy en geheimhouding

Gegevensbescherming is belangrijk voor OSE. Wij begrijpen dat de informatie die de klant op onze servers opslaat gevoelig is. Alle medewerkers van OSE hebben daarom ook een geheimhoudingsverplichting ondertekend.

Als OSE verwerken wij onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten we dan een **Verwerkersovereenkomst** sluiten.

Deze overeenkomst beschrijft de afspraken die wij als '**verwerker**' en de klant als '**verwerkingsverantwoordelijke**' hebben gemaakt over het omgaan met de persoonsgegevens.

De personen waarvan de gegevens worden verwerkt worden '**betrokkenen**' genoemd.

Wil je een overeenkomst met ons maken dan hebben we hier een standaard overeenkomst voor beschikbaar.

**Is er een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen Klant en OSE dan is die leidend ten opzichte van dit hoofdstuk.**

### 8.1. Verwerking

Onze verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van onze applicaties met daarin de door de klant ingevoerde en gegenereerde data.

Bij het gebruik van de softwareapplicaties van OSE zullen klanten gegevens (inclusief persoonsgegevens) opslaan op de servers van OSE. Het gebruik van deze gegevens is beperkt tot de werking van de applicatie waarvoor de klant een overeenkomst met OSE heeft gesloten.



Binnen onze software kan de klant verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking bij onze dienstverlening past.

OSE mag zich toegang tot deze gegevens verschaffen in geval van: het kunnen bieden van support; het voorkomen van of reageren op technische problemen; de werking van de diensten te kunnen garanderen; reageren op klantinstructies; naar aanleiding van een rechtsbevel; in overeenkomst met afspraken tussen klant en OSE.

## 8.2. Rechten van betrokkenen

OSE heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens. De zeggenschap ligt volledig bij de klant.

De klant is er als verwerkingsverantwoordelijke voor verantwoordelijk dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden; alsmede voor het informeren en bijstaan van betrokkenen.

OSE zal nooit ingaan op verzoeken van betrokkenen en altijd verwijzen naar de klant als verantwoordelijke. OSE zal wel op verzoek van de klant, voor zover redelijkerwijs mogelijk en eventueel tegen een vergoeding, medewerking verlenen aan de klant zodat deze kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen in het geval een betrokkene zijn rechten uitoefent op grond van de AVG of andere regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Zonder expliciete schriftelijke toestemming van de klant of wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden. Auditors van toezichthouders mogen op grond van toepasselijke wet- en regelgeving audits uitvoeren om te controleren of een klant voldoet aan toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving staan. OSE zal betrokken klant(en) zo snel mogelijk informeren over een dergelijke audit, tenzij dit wettelijk verboden is.

OSE verwerkt de gegevens niet voor andere doeleinden dan afgesproken.

## 8.3. Subverwerkers

Voor het versturen van e-mails vanuit onze applicaties maken wij gebruik van subverwerker Mailjet.

Voor het versturen van deze e-mails heeft Mailjet toegang tot de naam en het emailadres van de ontvangers. De gegevens die Mailjet verwerkt blijven binnen de Europese Economische ruimte. Tevens is Mailjet ISO27001 gecertificeerd en is er een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen OSE en Mailjet.

## 8.4. Meldplicht datalekken

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vereist het melden van datalekken aan de betreffende instantie door de verantwoordelijke van de gegevens.

De klant is verantwoordelijk voor de klantgegevens die op de servers van OSE opgeslagen zijn. OSE zal om deze reden dan ook zelf geen meldingen doen. Wel informeren we de klant juist, tijdig en volledig over relevante incidenten. Zodat de klant als '**verwerkingsverantwoordelijke**' aan zijn verplichtingen kan voldoen.

[De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.](#)

Heb je een vermoeden dat er een datalek heeft plaatsgevonden? Dan vragen we je om eerst met ons contact op te nemen zodat we samen kunnen kijken naar de juiste acties.



#### 8.4.1. Bepaling datalek

Voor het bepalen van een incident in verband met persoonsgegevens hanteert OSE een interne procedure die aansluit bij de beleidsregels van de autoriteit persoonsgegevens voor het bepalen van een datalek.

#### 8.4.2. Melding aan de klant

Wanneer OSE een beveiligingsincident of datalek heeft ontdekt, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Hierbij doen we er alles aan om de melding zonder onnodige vertraging en niet later dan 72 uur na ontdekking aan de klant door te geven.

Hierna kan de klant als verwerkingsverantwoordelijke beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is.

### 8.5. Cookies

OSE maakt voor de applicaties gebruik van functionele cookies. De cookies die gebruikt worden voor onze applicaties zijn essentieel voor de werking, bijvoorbeeld om de toegang te bevestigen naar verschillende gebieden van onze websites (inloggen) en de voorkeuren op te slaan van gebruikers (taalkeuze, filters, etc.).

We kunnen ook gebruikmaken van andere technologieën die vergelijkbaar zijn met cookies zoals HTML5 Local Storage, lokale gedeelde objecten, tags en scripts. Deze technologieën worden gebruikt voor soortgelijke doeleinden als cookies.

## 9. Toepasselijk recht

Mochten er tussen klant en OSE geschillen ontstaan, dan zullen beide partijen te goeder trouw proberen tot overeenstemming te komen. Indien beide partijen niet tot een passende overeenstemming kunnen komen, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Op deze algemene voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing. De rechtbank Limburg is bij uitsluiting bevoegd om te oordelen over eventuele geschillen die mochten ontstaan of verband houden met deze voorwaarden.

Indien één of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden niet rechtsgeldig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen uit deze voorwaarden van kracht.

Mocht een dergelijke situatie zich voordoen, dan zullen beide partijen in overleg treden over de bepalingen die niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de te vervangen regeling.

## 10. Wijzigingen

OSE behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. Bij het gebruik van onze software applicaties gelden de meest recente algemene voorwaarden.

Wijzigingen zullen kenbaar gemaakt worden aan de contactpersonen van klanten.



## 11. Contact opnemen

Vragen of opmerkingen over onze algemene voorwaarden? Neem contact met ons op door een e-mail sturen naar [info@ose.nl](mailto:info@ose.nl) of een brief sturen naar:

OverNite Software Europe BV  
Mauritslaan 65  
6161 HR Geleen  
Nederland