



# SelfBilling

Powered by  FILELINX

## ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENINGS- EN VERWERKINGSOVEREENKOMST

JANUARI 2024

FileLinX Nederland B.V.  
Locatie: SelfBilling.com  
Wieder 8  
1648 GB DE GOORN

KvK nummer.: 24295796  
Telefoon: +31 (0)229 317 005  
[info@SelfBilling.com](mailto:info@SelfBilling.com)  
[www.SelfBilling.com](http://www.SelfBilling.com)

## INHOUD

1. Over:.....	4
1.1. Algemene voorwaarden: .....	4
1.2. Dienstverlening.....	4
2. Algemeen.....	5
2.1. Termijn .....	5
2.2. Wijzigingen .....	5
2.3. Geheimhouding en privacy .....	5
2.4. Eigendomsrechten.....	5
2.5. Overeenkomst .....	5
2.5.1. Totstandkoming overeenkomst.....	5
2.5.2. Wijzigingen .....	5
2.5.3. Annulering .....	5
2.5.4. Beëindiging.....	5
2.6. Kosten .....	6
2.6.1. Eenmalige kosten.....	6
2.6.2. Maandelijkse kosten licentie .....	6
2.6.3. Maandelijkse kosten koppelingen .....	6
2.6.4. Onderhoudskosten maatwerk.....	6
2.6.5. Indexatie.....	6
2.6.6. Facturatie en betaling .....	7
2.6.7. Beëindiging en annulering.....	7
2.7. Aansprakelijkheid.....	7
2.7.1. Aansprakelijkheid .....	7
2.7.2. Overmacht .....	8
2.8. Intellectuele eigendomsrechten.....	8
3. Dienstverlening .....	9
3.1. Verantwoordelijkheden.....	9
3.1.2. SelfBilling.com .....	9
3.1.3. Opdrachtgever.....	9
3.2. Systeemomgeving .....	9
3.2.1. Hosting.....	9
3.2.2 Back-up .....	9
3.2.3. Beschikbaarheid .....	9
3.2.3.1 Datacenter .....	10
3.2.3.2 Onderhoud.....	10
3.2.3.3 Incidenten .....	10
3.2.4 Beveiliging .....	10

3.2.5 Authenticatie.....	10
3.2.6 Monitoring.....	10
3.3. Servicecentrum.....	10
3.3.1. Incidenten.....	10
3.3.2. Servicedesk .....	10
3.3.2.1. Problemen/ Incidenten afhandeling .....	11
3.3.3. Format voor meldingen .....	12
3.3.4. Gepland onderhoud.....	12
3.3.5. Openingstijden servicecentrum.....	12
3.5. Kwaliteit dienstverlening.....	13
3.5.1. Gebrekkige dienstverlening .....	13
3.5.2. Gestelde normen zijn niet realistisch.....	13
3.6. Communicatie .....	13
4. Verwerking.....	14
4.1. Verwerking:.....	14
4.1.1. Geheimhouding .....	14
4.1.2. Zeggenschap.....	14
4.1.3. Subverwerker.....	14
4.2. Beveiliging .....	14
4.3. Potentieel datalek.....	15
4.4. Beëindiging verwerking .....	15

## 1. OVER:

SelfBilling.com (hierna: “SelfBilling.com”) biedt uren/declaratieregistratie- en facturatiesoftware oplossingen voor organisaties die als opdrachtgever of bemiddelaar actief zijn.

### 1.1. Algemene voorwaarden:

Wat leuk dat je gebruik wilt maken van SelfBilling.com. Om duidelijkheid te scheppen wat je van ons kunt verwachten, hebben wij in dit document de voorwaarden waaronder wij onze diensten kunnen aanbieden omschreven. Verder wordt in dit document omschreven hoe SelfBilling.com persoonsgegevens verwerkt in lijn met de huidige wetgeving.

Dit document is van toepassing op al onze dienstverlening en is ter aanvulling op het getekende voorstel tot dienstverlening. Ingeval je individuele afspraken heeft gemaakt, zullen deze in het getekende voorstel omschreven zijn en dan alleen geldig zijn. Op het moment dat enige afspraken strijdig zijn met dit document, zal het getekende voorstel leidend zijn voor deze afspraken. Alle overige voorwaarden uit dit document zullen nog van toepassing zijn.

Op het moment er mondelinge afspraken gemaakt zullen worden, zal SelfBilling.com deze schriftelijk bevestigen en vanaf dat moment zullen deze geldig zijn.

Op de algemene voorwaarden en al het overige beschreven in dit document is het Nederlandse recht van toepassing en zal de Nederlandse rechter bevoegd zijn in geval van een geschil.

### 1.2. Dienstverlening

Onder het kopje ‘Dienstverlening’ kun je alles vinden over onze dienstverlening, hoe ons product werkt en hoe je in contact komt met ons servicecentrum. Dit geldt als dienstverleningsovereenkomst en is in toevoeging op het reeds getekende voorstel.

## 2. ALGEMEEN

Alle voorwaarden zijn van toepassing op onze dienstverlening en de getekende overeenkomst. Onze dienstverlening mag enkel worden gebruikt voor legitieme en legale doeleinden.

### 2.1. Termijn

De dienstverlening geldt voor een periode van twaalf (12) maanden, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst. Na deze twaalf (12) maanden wordt de overeenkomst stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

### 2.2. Wijzigingen

Gezien onze software en daarmee ons product continue in ontwikkeling is, zal dit betekenen dat de dienstverlening en de voorwaarden waaronder deze verleend kan worden, op zijn tijd ook veranderen. Ingeval dit betekent dat dit document aangepast dient te worden, zullen wij dit aankondigen op onze website en je tevens per mail op de hoogte stellen. Als je het niet eens bent met ons voorstel de voorwaarden te wijzigen, staat het je vrij om de overeenkomst te beëindigen met een termijn van drie maanden. Gedurende deze periode zullen de huidige voorwaarden geldig blijven.

### 2.3. Geheimhouding en privacy

Wij verplichten ons en onze medewerkers, dan wel een ieder in opdracht van SelfBilling.com werkzaam, tot geheimhouding van alle informatie en persoonsgegevens verkregen voor het verlenen van onze dienstverlening en voor zover deze niet openbaar is, en waarvan wij hadden kunnen begrijpen dat deze informatie vertrouwelijk behandeld moet worden, tot zover wij niet bij de wet gebonden zijn deze informatie te delen. Hiervoor hebben wij verscheidende voorzorgsmaatregelen genomen, zoals ook is te lezen onder het kopje 'verwerking'.

### 2.4. Eigendomsrechten

Alle eigendomsrechten ten opzichte van SelfBilling.com haar softwareapplicatie, dienstverlening en overige producten, blijven te allen tijde bij SelfBilling.com of haar licentiegever. Op het moment dat je hoort dat een derde anders zou beweren, zouden wij het op prijs stellen als je het ons zo spoedig mogelijk meldt.

### 2.5. Overeenkomst

#### 2.5.1. Totstandkoming overeenkomst

Al onze voorstellen zijn vrijblijvend en zijn gedurende de aangegeven termijn geldig. Indien SelfBilling.com geen termijn heeft aangegeven in het voorstel, dan zal het voorstel automatisch komen te vervallen na dertig (30) dagen.

#### 2.5.2. Wijzigingen

Ingeval je wijzigingen wil laten doorvoeren aan onze overeenkomst, worden deze wijzigingen van kracht nadat deze door beide partijen is overeengekomen en getekend.

#### 2.5.3. Annulering

Ingeval je de overeenkomst vóór aanvang van de uitvoering wil beëindigen, is deze van kracht nadat de annulering door SelfBilling.com is bevestigd.

#### 2.5.4. Beëindiging

Ingeval je de dienstverlening wenst te beëindigen, dien je dit drie maanden voor het einde van het contractjaar schriftelijk te melden. Ook na dit contractjaar staat het je vrij om de dienstverlening te beëindigen, hiervoor geldt een termijn van drie maanden. Beëindiging van de overeenkomst is van kracht nadat deze door SelfBilling.com is bevestigd.

Op het moment dat SelfBilling.com de overeenkomst wenst te beëindigen, zullen ook wij een opzegtermijn van drie maanden aanhouden. In het geval wij de overeenkomst wensen te beëindigen omdat je de gemaakte afspraken niet nakomt of handelt in strijd met de wet, kunnen wij de overeenkomst per direct

ontbinden. Ook in het geval er surseance van betaling of faillissement is aangevraagd, kunnen wij de overeenkomst per direct ontbinden.

## **2.6. Kosten**

Wij berekenen onze vergoedingen op basis van eenmalige,- maandelijkse en jaarlijkse tarieven. Onze tarieven zijn altijd in Euro's en exclusief BTW.

### **2.6.1. Eenmalige kosten**

Wij zullen kosten in rekening brengen voor de implementatie, gewenste software aanpassingen en projectmanagement. Deze kosten worden berekend op een prijs per uur, afgerond per kwartier. Deze kosten zullen in eerste instantie eenmalig zijn en in het voorstel tot dienstverlening omschreven zijn. Wij zullen dit voorstel uitvoerig bespreken en toelichten indien gewenst. Na live gang van de software, zullen servicedeskvragen en incidenten kosteloos worden beantwoord.

In geval nieuwe beheerders worden toegevoegd en deze training vereisen dan wel nieuwe/aanvullende vragen c.q. wensen stellen, zullen wij hiervoor wel de gewerkte uren in rekening brengen. Wij zullen altijd vooraf schriftelijk aan je bevestigen om welk bedrag dit zal gaan, waarna je de keuze zult hebben of je hier mee door wilt gaan. Dit geldt ook als je een wijzigingsverzoek stuurt of ons product tussentijds dermate moet worden aangepast. Voor alle overige kosten geldt ook dat dit altijd vooraf schriftelijk aan je bevestigd zal worden, voordat iets in rekening zal worden gebracht.

Wij belasten je, tenzij anders overeengekomen in de overeenkomst, bij opdrachtbevestiging voor 50% van de totale eenmalige kosten, betaling per ommekeer. Bij oplevering van de software wordt de tweede 50% in rekening gebracht, betaling per ommekeer. De software is opgeleverd op het moment dat de productieomgeving gereed is en instructie is gegeven door een medewerker van SelfBilling.com.

### **2.6.2. Maandelijkse kosten licentie**

Het tarief van onze maandelijkse kosten is gebaseerd op ingeschat gebruik van de software. Het betreft een hoeveelheid gebruikers en het model waar je voor gekozen hebt. De kosten zijn gebaseerd op een staffel. Details van de staffel vind je in de overeenkomst.

Maximaal 2 maanden (tenzij anders overeengekomen) na ondertekening van de overeenkomst of zoveel eerder (vanaf het moment van in gebruik name van de software) wordt gestart met facturering van de overeengekomen maandelijkse kosten.

### **2.6.3. Maandelijkse kosten koppelingen**

De kosten voor een koppeling met een extern pakket worden op maandelijkse basis in rekening gebracht.

Maximaal 2 maanden na ondertekening van de overeenkomst of vanaf het moment van in gebruik name van de koppeling wordt gestart met facturering van de overeengekomen maandelijkse kosten.

### **2.6.4. Onderhoudskosten maatwerk**

Onder maatwerk verstaan wij klant specifieke wensen zoals aanpassingen/aanvullingen op de huidige software, import Excel (.CSV of .JSON) bestanden en dergelijke.

Voor het onderhoud van softwareaanpassingen berekenen wij 15% van het overeengekomen bedrag van de aanpassing.

Maximaal 12 maanden na ondertekening van de overeenkomst of vanaf het moment van in gebruik name van de aanpassing wordt gestart met facturering van de overeengekomen onderhoudskosten.

### **2.6.5. Indexatie**

We indexeren jaarlijks de prijzen en houden hierbij rekening met het Consumentenprijsindexcijfers van het afgelopen jaar, van juli tot en met juni. Als we indexeren melden we dat, inclusief percentage, voor 1 oktober. De indexering gaat in vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar.

### **2.6.6. Facturatie en betaling**

De abonnementen voor de licenties en koppelingen zullen per drie maanden worden gefactureerd, voorafgaande aan de periode.

Het staat je ook vrij om te vragen voor een jaarbetaling voor alle kosten. In dat geval betaal je voorafgaande aan het komende jaar de verwachte tarieven. Op het moment dat je kiest voor een jaarbetaling, zullen wij je 5% korting geven op de totaal prijs.

Na facturatie verwachten wij dat je binnen 14 dagen de factuur zult voldoen. Op het moment je in gebreke blijft, zullen wij je hierop wijzen. Als wij de betaling niet tijdig ontvangen, mogen wij een vertragingrente van 1% per maand over de hoofdsom in rekening brengen en administratiekosten van €20.

Op het moment wij nadien nog geen betaling hebben ontvangen, mogen wij onze dienstverlening opschorten waardoor jouw toegang tot ons product (tijdelijk) geblokkeerd wordt tot wij betaling ontvangen. SelfBilling.com zal niet aansprakelijk zijn nog enige schade hiervan afkomstig. Indien betaling uitblijft, mag SelfBilling.com de overeenkomst per direct ontbinden.

### **2.6.7. Beëindiging en annulering**

Ingeval je de overeenkomst opzegt c.q. annuleert, ben je aan SelfBilling.com een door SelfBilling.com nader te bepalen vergoeding verschuldigd. Je bent gehouden alle kosten, schade alsmede de gederfde winst aan SelfBilling.com te vergoeden. SelfBilling.com is gerechtigd de kosten, schade en gederfde winst te fixeren en - naar onze keuze en afhankelijk van de reeds verrichtte werkzaamheden c.q. leveringen - 20 % tot 100% van de afgesproken prijs in rekening te brengen.

## **2.7. Aansprakelijkheid**

Wij zullen te allen tijde ons best doen voor een goede dienstverlening en zorg dragen dat onze softwareapplicatie en onze dienstverlening voldoet aan hetgeen wij beloven. Ingeval er zich toch een probleem voordoet, kun je ons servicecentrum zowel telefonisch als per e-mail bereiken om het incident te melden. Wij zullen er alles aan doen om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen. Zie hiervoor verder het kopje 'Servicecentrum'.

Ingeval van een acute storing, mag SelfBilling.com op elk moment onderhoudswerkzaamheden verrichten om de storing op te lossen. Op het moment dat er onderhoudswerkzaamheden zullen plaatsvinden, zal dit vermeld worden op de website, indien mogelijk.

Op het moment je schade hebt geleden, willen wij graag met je in gesprek om samen tot een passende oplossing te komen.

### **2.7.1. Aansprakelijkheid**

Ingeval SelfBilling.com aansprakelijk zou zijn, is dit bedrag beperkt tot het maximale bedrag vergoed door haar verzekeraar per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak. Als deze schade niet door onze verzekeraar wordt vergoed, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde diensten. Deze vergoeding kan alleen niet worden beperkt als een van de medewerkers van SelfBilling.com, of werkzaam in opdracht van SelfBilling.com, opzettelijk schade heeft toegebracht of heeft gehandeld met bewuste roekeloosheid. Het is aan jou als opdrachtgever om te bewijzen dat er gehandeld zou zijn met opzet of met bewuste roekeloosheid.

SelfBilling.com kan niet aansprakelijk worden gesteld door welke vorm van indirecte schade (gevolgschade), zoals maar niet beperkt tot gederfde omzet, gederfde winst, gemiste kansen en bedrijfsschade.

Wij zullen altijd handelen met de te verwachten zorg en bekwaamheid. Om die reden zullen wij dan ook niet aansprakelijk zijn op het moment wij zijn uitgegaan van onjuiste/ onvolledige gegevens en/of aanwijzingen vanuit de opdrachtgever. Dit geldt ook als wij onze dienstverlening niet kunnen uitoefenen, tenzij dit komt door een ernstige toerekenbare tekortkoming.

Je bent verplicht om ons tijdig op de hoogte te stellen via een aangetekende brief op het moment de schade ontstaan dan wel op het moment je de schade ontdekt zodat wij samen zo snel mogelijk naar de oplossing kunnen zoeken.

### **2.7.2. Overmacht**

Zowel SelfBilling.com als jij als opdrachtgever zult niet aansprakelijk zijn op het moment dat er sprake is van overmacht in de zin van de wet (situaties van buitenaf die niet te voorzien waren en als gevolg hiervan was SelfBilling.com niet in staat te voldoen aan haar verplichtingen). Hieronder zijn onder meer begrepen, maar niet uitsluitend, calamiteiten, storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur en storingen in netwerken. SelfBilling.com mag zich op overmacht beroepen, indien de omstandigheid verhindert dat wij onze diensten kunnen leveren. Dit geldt tevens bij toeleveranciers van beide partijen of ondeugdelijke nakoming van verplichtingen van toeleveranciers. Ingeval de overmacht situatie meer dan tien werkdagen duurt, mag zowel SelfBilling.com als jij de overeenkomst ontbinden, zonder schadevergoeding.

Ingeval ons product niet werkt of wij onze dienstverlening niet kunnen uitvoeren door een netwerkprobleem van de opdrachtgever of van SelfBilling.com, dan wel soort gelijk probleem, ligt dit buiten de invloedsferen van SelfBilling.com en zal SelfBilling.com dan ook niet aansprakelijk zijn. Daarnaast kunnen wij niet instaan voor een ononderbroken beschikbaarheid van de website, correct en onbeschadigde datatransmissie.

## **2.8. Intellectuele eigendomsrechten**

SelfBilling.com c.q. zijn licentiegever is en blijft rechthebbende op alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op c.q. verband houden met c.q. behoren bij de door SelfBilling.com geleverde diensten en de hieraan ten grondslag liggende door SelfBilling.com c.q. de licentiegever vervaardigde bescheiden c.q. software. Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

De uitoefening van de in het vorige lid van dit artikel vermelde rechten zijn zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan SelfBilling.com c.q. zijn licentiegever voorbehouden.

Het is SelfBilling.com toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van zijn rechten. Je hebt niet recht om (sub) licenties of andere gebruiksrechten op de intellectuele eigendomsrechten aan derden te verstrekken. Je vrijwaart SelfBilling.com voor alle door SelfBilling.com geleden schade en/of aanspraken van derden door enig ander gebruik dan het gebruik dat is overeengekomen.



### 3. DIENSTVERLENING

Wij willen een duidelijk overzicht geven van onze dienstverlening en een eenduidig verwachtingspatroon te realiseren ten aanzien van onze softwareapplicatie en dienstverlening. Ook hopen wij hiermee de kwaliteit van onze dienstverlening meetbaar voor je te maken.

#### 3.1. Verantwoordelijkheden

Voor een goede dienstverlening heeft zowel SelfBilling.com en jij als opdrachtgever verantwoordelijkheden om ons product zo goed mogelijk te benutten.

##### 3.1.2. SelfBilling.com

SelfBilling.com is verantwoordelijk voor:

- De ontwikkeling, het technische beheer en de beschikbaarheid van haar softwareapplicatie;
- Het monitoren van het correct functioneren van de softwareapplicatie;
- Het beheer en het onderhoud van de productiemachine(s), database(s), databaseserver(s), applicatieserver(s) en webserver(s);
- Het bieden van de mogelijkheid om in het geval van een calamiteit of storing (of andere situaties waarin gegevens verloren zullen gaan) in de productieomgeving terug te gaan naar een situatie van één werkdag voorafgaand aan de dag van uitval, calamiteit en/of storing, etc. Dit impliceert een verlies van maximaal één werkdag data-invoer; en
- Het periodiek ontwikkelen en uitleveren van releases en updates op gebied van wet- en regelgeving.

##### 3.1.3. Opdrachtgever

Jij als onze opdrachtgever bent verantwoordelijk voor:

- Goede netwerkverbinding;
- SelfBilling.com te voorzien van alle benodigde informatie;
- Het instrueren van de leveranciers / ZZP'ers (de gebruikers van de softwareapplicatie) om de procedures die door ons worden aanbevolen te volgen;
- Verwerking van data om succesvolle facturen te kunnen maken;
- De beveiliging van eigen computersystemen en wachtwoorden.

#### 3.2. Systeemomgeving

Hieronder kun je lezen hoe SelfBilling.com haar systeemomgeving heeft ingericht.

##### 3.2.1. Hosting

SelfBilling.com wordt aangeboden als SAAS-oplossing en is daardoor via het internet te gebruiken in de browser. SelfBilling.com zorgt dat de noodzakelijke infrastructuur aanwezig is, zodat de klant via het internet connectie kan maken met SelfBilling.com. Om dit te verwezenlijken maken wij gebruik van het datacenter van Microsoft Azure, regio West-Europa.

##### 3.2.2 Back-up

SelfBilling.com maakt gebruik van de standaard back-up faciliteiten van Microsoft Azure, voor zowel de software als de data.

##### 3.2.3. Beschikbaarheid

SelfBilling.com zal zorgen dat de systeemomgeving 99.55% van de maand beschikbaar voor gebruik is. Dit wordt als volgt berekend: beschikbaarheid = (het aantal minuten uitval/ totaal aantal minuten per maand) \* 100%. Uitzonderingen worden in de volgende paragrafen benoemd.

### **3.2.3.1 Datacenter**

SelfBilling.com is niet verantwoordelijk voor storingen of onderhoud veroorzaakt door Microsoft. De softwareapplicatie kan niet beschikbaar zijn voor onze klanten.

### **3.2.3.2 Onderhoud**

SelfBilling.com voert maandelijks onderhoud uit op haar systemen, de softwareapplicatie is dan tijdelijk niet beschikbaar voor onze klanten. We trachten dit zoveel mogelijk buiten kantoor tijden te doen.

### **3.2.3.3 Incidenten**

Mocht zich een incident voordoen die we direct moeten verhelpen, dan kan de softwareapplicatie ook in kantoor tijden geüpdatet worden. De softwareapplicatie is dan tijdelijk niet beschikbaar voor onze klanten.

### **3.2.4 Beveiliging**

SelfBilling.com zal zich maximaal inzetten om haar product te beveiligen tegen oneigenlijk gebruik. Een 100% waterdichte beveiliging is echter niet te garanderen. SelfBilling.com is tevens alleen verantwoordelijk voor de beveiliging van haar softwareapplicatie. Zie hiervoor verder het kopje 'Verwerking'.

De softwareapplicatie van SelfBilling.com zijn beveiligd via firewalls en authenticatie systemen via Microsoft Azure. Microsoft heeft een groot aantal beveiligingsmaatregelen getroffen om risico's uit te sluiten. Meer informatie is te vinden op de volgende site: <https://learn.microsoft.com/nl-nl/azure/security/fundamentals/infrastructure>. Daarnaast zijn we ISO 27001 gecertificeerd, hierdoor hebben wij beveiliging gewaarborgd in onze organisatieprocessen.

### **3.2.5 Authenticatie**

Gebruikers van de softwareapplicatie authenticeren zich via username wachtwoord combinatie. De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het aan- en uitzetten van de twee factorbeveiliging en het veilig inregelen hiervan.

### **3.2.6 Monitoring**

Ons servicecenter wordt op de hoogte gehouden van storingen en/of andere problemen van onze software. We doen dit om storingen te voorkomen of snel op te lossen.

## **3.3. Servicecentrum**

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn hebben wij een servicecentrum ingericht voor al jouw vragen en/of ingeval incidenten die plaatsvinden. De medewerkers van ons servicecentrum staan altijd voor je klaar om je te kunnen voorzien van informatie over ons product of je te helpen met jouw vragen en/of problemen.

### **3.3.1. Incidenten**

Wij spannen ons in om een storing te herstellen op basis van de aan de storing door SelfBilling.com toegekende prioriteit. SelfBilling.com onderscheidt de volgende incidenten:

- Een fout in de softwareapplicatie: het melden hiervan is mogelijk tijdens de openingsuren van het servicecentrum. Voor iedere melding stellen wij vast wat de prioriteit dient te zijn. Je kunt ons natuurlijk verzoeken om een hogere prioriteit te geven aan de melding, maar dit zal afhankelijk zijn wat ervoor nodig is om de fout te herstellen. Een fout is het systeem is niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de softwareapplicatie. Wij houden je op de hoogte van de status van jouw melding via de versiepagina in de Handleiding van SelfBilling.com.
- Storingen: storingen betreffen de beschikbaarheid van de softwareapplicatie. De aanvang tot reparatie is onmiddellijk.

### **3.3.2. Servicedesk**

De servicedesk bestaat uit een eerste en tweedelijns help. Je vragen komen in eerste instantie binnen bij de eerstelijns servicedesk en onze medewerker zal, wanneer het mogelijk is, direct antwoord geven.

### 3.3.2.1. Problemen/ Incidenten afhandeling

Wanneer er sprake is van een probleem of incident en hiervoor is de betrokkenheid van een programmeur nodig, zullen wij je vraag doorsturen naar een medewerker van de tweedelijns servicedesk. Deze zal dan beoordelen of er mogelijk een aanpassing gedaan dient te worden in de programmatuur en/of een aanpassing gedaan dient te worden in het beheer van het Microsoft Azure platform. Afhankelijk van de prioriteit van het gemelde probleem wordt er een tijdslimiet meegegeven in het aanmelden en oplossen van het probleem. Geef je daarom bij ons aan wat de prioriteit is voor jouw probleem/ vraag, zodat wij je zo goed mogelijk kunnen helpen.

Wij geven de volgende prioriteiten aan de verscheidende situaties:

Prioriteitentabel	Omschrijving prioriteit	Voorbeelden
Prioriteit 1	Wanneer het voor jou als opdrachtgever onmogelijk is om te werken met SelfBilling.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De softwareapplicatie geeft een foutmelding bij het inloggen.</li> <li>- De softwareapplicatie is niet benaderbaar</li> </ul>
Prioriteit 2	Wanneer een essentiële functionaliteit binnen SelfBilling.com niet kan worden gebruikt door één of meerdere personen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er kan geen factuur worden gemaakt.</li> <li>- Het opvragen van een klant is niet mogelijk.</li> </ul>
Prioriteit 3	Er is een probleem geconstateerd maar er is een tijdelijke oplossing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De data is wel opvraagbaar onze softwareapplicatie maar bij export via de rapportages niet.</li> </ul>

Deze en de hierna in dit hoofdstuk genoemde tijdslimieten gelden gedurende de al genoemde openingstijden van het servicecentrum.

Indicator	Omschrijving van indicator	Norm
Reactietijd	Binnenkomst incident bij de servicedesk van SelfBilling.com tot en met de terugmelding door de Servicedesk naar klant	Prioriteit 1: 1 uur Prioriteit 2: 3 uur Prioriteit 3: 8 uur
Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de servicedesk SelfBilling.com aan de klant.	Prioriteit 1: 8 uur Prioriteit 2: 40 uur Prioriteit 3: 2 maanden
Afgehandelde incidenten	Aantal afgehandelde incidenten in de meetperiode	Geen norm, ter indicatie niveau van de dienstverlening

### 3.3.2.2. Wijzigingsverzoek afhandeling

Naast reguliere vragen, problemen en incidenten, kan het ook het geval zijn dat je ons vraagt iets te wijzigen, zodat ons product beter aansluit bij je wensen. In dat geval kun je een wijzigingsverzoek indienen bij de servicedesk. Wij zullen aan de hand van het vraagstuk beoordelen of het mogelijk aan je wensen te voldoen en/of wij hier implementatie kosten voor in rekening moeten brengen als investering om ons product nog beter aan te laten sluiten op je wensen. Ook voor deze wijzigingsverzoeken hebben wij tijdslimieten opgesteld, zodat je rekening kunt houden met onze reactietijd op je verzoek.

Indicator	Omschrijving van indicator	Norm
Reactietijd	Bij melding door de opdrachtgever; binnenkomst probleem bij servicedesk SelfBilling.com tot en met de terugmelding bij de opdrachtgever.	Prioriteit 1: 1 uur Prioriteit 2: 3 uur Prioriteit 3: 8 uur
Afhandelingstijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het opleveren van het wijzigingsverzoek.	Prioriteit 1: 16 uur Prioriteit 2: 40 uur Prioriteit 3: 2 maanden

Aantal openstaande problemen, binnen een bepaalde classificatie	Gemeten op de laatste vrijdag van iedere maand	Maximaal 30 stuks, Als volgt verdeeld: Prioriteit 1 - 10% Prioriteit 2 - 20% Prioriteit 3 - 70% van het totaal aantal openstaande meldingen
---	--	---

### 3.3.3. *Format voor meldingen*

Wij verzoeken je om de melding, vraag, incident of wijzigingsverzoek te mailen en daarbij de volgende punten te vermelden:

- Naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres melder;
- Gedetailleerde omschrijving van de melding of wijzigingsverzoek;
- Module in de applicatie waarop de melding van toepassing is;
- Gegevens over het besturingssysteem en de browser waar de storing zich voordoet;
- Datum en tijdstip waarop de storing is ontstaan (indien van toepassing); en
- Een geschatte prioriteit.

### 3.3.4. *Gepland onderhoud*

Het kan zijn dat er onderhoud nodig is of er een onderbreking is voor beheer van het Azure platform, updates en hotfixes. Hierdoor kan het zijn dat onze softwareapplicatie tijdelijk niet bereikbaar is. Zie hieronder wanneer ons product tijdelijk niet bereikbaar zal zijn en hoe je geïnformeerd zult worden.

Soort onderbreking	Omschrijving	Melding aan gebruikers	Wanner
Geplande update	Periodiek worden updates uitgevoerd op SelfBilling.com, deze updates behelzen verbeteringen van bestaande functionaliteit en/ of nieuwe functionaliteit.	SelfBilling.com informeert één week van tevoren de eindgebruikers.	In de avond- en nachtelijke uren of in het weekend.
Hotfix	Updates die direct uitgevoerd dienen te worden	SelfBilling.com kan omwille van de veiligheid en stabiliteit ten allen tijden hotfixes direct uitvoeren.	Indien mogelijk in de avond- en nachtelijke uren of in het weekend.
Beheerwerkzaamheden	(Maandelijks) beheer aan Microsoft Azure waardoor SelfBilling.com niet beschikbaar is.	Door melding op het scherm.	In de avond- en nachtelijke uren of in het weekend.

### 3.3.5. *Openingstijden servicecentrum*

Het servicecentrum is geopend op alle werkdagen tussen 8.30 tot 12.30 en van 13.00 uur tot 17.00 uur.

- Telefoon: +31 (0) 229-317005
- E-mail: [servicedesk@selfbilling.com](mailto:servicedesk@selfbilling.com)

Wij zullen ongeveer acht keer per jaar vervroegd sluiten met een maximumduur van een halve dag en vier keer per jaar vervroegd sluiten met een maximumduur van één dag. Wij zullen dit ten minste één week van tevoren aankondigen op onze website: [www.selfbilling.com](http://www.selfbilling.com).

### **3.5. Kwaliteit dienstverlening**

Wij doen te allen tijde onze uiterste best om je te voorzien van de beste dienstverlening. Op het moment dat wij niet voldoen aan de dienstverlening zoals beschreven in dit document, zul je samen met SelfBilling.com de situatie beoordelen. Dit document dient dan als uitgangspunt van deze beoordeling en indien dit niet voldoende is, het getekende voorstel. Ingeval de dienstverlening die wij in dit document beloven niet gerealiseerd kan worden of kan worden gehandhaafd, kan dit verschillende oorzaken hebben. Wij hebben dit gecategoriseerd in het volgende:

- Gebrekkige dienstverlening; of
- De gestelde normen zijn niet realistisch.

#### ***3.5.1. Gebrekkige dienstverlening***

Indien je van mening bent dat er sprake is van een gebrekkige dienstverlening, maken wij en jij als opdrachtgever een schriftelijke beoordeling van de mate waarin de dienstverlening tekort zou schieten.

Na overleg over deze beoordelingen tussen SelfBilling.com en opdrachtgever zal een verbetertraject worden gestart waarin SelfBilling.com een verbetervoorstel voor haar dienstverlening zal maken. In het verbetervoorstel wordt aangegeven:

- Wat de oorzaken en gevolgen zijn van de gebrekkige dienstverlening
- Welke maatregelen worden genomen om de dienstverlening te verbeteren
- Wat de planning is van de uit te voeren werkzaamheden

Afhankelijk van de mate waarin de dienstverlening tekortschiet wordt in onderling overleg tussen SelfBilling.com en opdrachtgever vastgesteld binnen welke termijn de dienstverlening weer op het niveau van hetgeen wij beloven te zijn. Deze termijn is maximaal zes maanden.

#### ***3.5.2. Gestelde normen zijn niet realistisch***

Wanneer de gestelde normen in de praktijk niet realistisch blijken, zal SelfBilling.com de oorzaken analyseren en haar bevindingen melden aan de opdrachtgever. Afhankelijk van de ernst van de afwijking van de gestelde normen zal SelfBilling.com in overleg met jou als opdrachtgever óf een verbetertraject starten óf de normen aanpassen zodat deze wel realistisch zijn.

### **3.6. Communicatie**

Wij staan altijd open voor een gesprek over onze dienstverlening en hoe wij deze nog beter kunnen maken of beter kunnen aansluiten op jouw wensen. Schroom daarom niet om ons te contacteren. Daarnaast zal een medewerker van SelfBilling.com in ieder geval jaarlijks een gesprek met je inplannen om onze dienstverlening te bespreken en samen te beoordelen of alles naar wens verloopt.

## 4. VERWERKING

Vanaf 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De AVG bepaalt dat jij, en ook wij, zorgvuldig moeten omgaan met de persoonsgegevens van klanten en werknemers. De wet is van toepassing op alle vormen van het verwerken van persoonsgegevens, ongeacht of die verwerking nu op papier of digitaal gebeurt. Om onze diensten te kunnen verlenen, dienen wij persoonsgegevens van jullie medewerkers/ en leveranciers te verwerken. Om die reden wordt SelfBilling.com gezien als verwerker en jij als verwerkingsverantwoordelijke en dient dit document tevens als verwerkingsovereenkomst in de zin van de AVG. SelfBilling.com zal deze informatie enkel verwerken als onze dienstverlening hierom vraagt en zoals is afgesproken. Wij zullen je te allen tijde helpen om te kunnen voldoen aan de verplichtingen die de AVG en andere wetgeving stelt met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Bij het tekenen van het voortel geef je als opdrachtgever ons uitdrukkelijk toestemming om de gegevens te mogen verwerken.

### 4.1. Verwerking:

SelfBilling.com heeft haar product ontwikkeld om je te kunnen helpen het proces van facturatie te vereenvoudigen. In deze softwareapplicatie wordt informatie verwerkt zoals deze door jou als verwerkingsverantwoordelijke wordt aangeleverd zoals: klanten, leveranciers, werknemers, orders, adressen, tarieven en betalingsafspraken. Wij zullen deze informatie niet bewerken en/of delen zonder schriftelijke instructie per email. Om deze reden ligt de verantwoordelijkheid om te bepalen of de informatie geschikt is om te delen bij jou. Verder moet je ook de betrokkenen te informeren en bij te staan bij hun rechten. Jouw medewerkers of leveranciers zullen dan ook bij jou een verzoek moeten indienen ingeval deze haar recht op grond van de AVG uitoefent. SelfBilling.com kan je dan helpen om aan dit verzoek te voldoen.

#### 4.1.1. Geheimhouding

Iedereen werkzaam (en/of in opdracht) bij SelfBilling.com als SelfBilling.com zelf, is verplicht tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie welke door jou verstrekt is en waarvan kennisgenomen kan worden, tenzij SelfBilling.com hiertoe volgens de wet verplicht is.

#### 4.1.2. Zeggenschap

SelfBilling.com heeft geen zeggenschap over de verschaft informatie. Dit betekent dat wij de informatie die verkregen is niet zal delen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming via email, tenzij SelfBilling.com hiertoe volgens de wet verplicht is. Verder zullen wij de informatie niet voor andere doeleinden verwerken dan strikt noodzakelijk zal zijn om onze diensten aan je te kunnen leveren.

#### 4.1.3. Subverwerker

Voor ons product maken wij gebruik van Microsoft Azure en om die reden verwerken wij de persoonsgegevens in een datacentrum van Microsoft en worden zij gezien als subverwerker. Het datacenter (West European datacenter) staat in Nederland en zij vallen onder meer onder de Nederlandse wet- en regelgeving. Ze voldoen aan de Nederlandse en Europese wetgeving voor logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. Voor verdere informatie zie hun website: <https://www.microsoft.com/nl-nl/trust-center/privacy>.

Op het moment wij andere organisaties zullen gebruiken voor de verwerking van gegevens, zullen wij je dit tijdig melden.

## 4.2. Beveiliging

SelfBilling.com zal de door opdrachtgever aangeleverde informatie niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk zal zijn. In de tussentijd zullen wij er alles aan doen om de informatie te beveiligen en nemen deze beveiliging erg serieus. Om deze reden hebben wij alle passende technische en organisatorische maatregelen genomen om alle persoonsgegevens die worden verwerkt te beveiligen en beveiligd te houden tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Hiervoor zijn wij ISO27001:2017 gecertificeerd.

Het staat je vrij om een audit te laten verrichten op onze beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke derde die aan de geheimhouding ingeval van een vermoeden van misbruik van de persoonsgegevens. De kosten voor deze audit zullen voor jouw rekening komen. Als je dit wenst, neem je contact met ons op en wij zullen ons beschikbaar stellen om mee te werken.

Als je van mening bent dat SelfBilling.com tekortschiet in de nakoming van onze verplichtingen, zou je ons in gebreke kunnen stellen en nakoming kunnen eisen. Ingeval van schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van SelfBilling.com, kan SelfBilling.com aansprakelijk zijn. Wij verwijzen hiervoor naar het kopje 'Aansprakelijkheid'.

### **4.3. Potentieel datalek**

Ingeval er sprake zou zijn van een inbreuk op de beveiliging, informeert SelfBilling.com je direct via het bij ons bekende contactpersoon (dan wel binnen 48 uur na ontdekking) en zul je alle informatie verschaffen die jij nodig acht, tenzij SelfBilling.com hiertoe volgens de wet hier niet aan kan voldoen. Ook in geval van twijfel over een dergelijke inbreuk zullen wij je informeren. In lijn met de AVG zal SelfBilling.com zelf geen melding maken van een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Jij, als verwerkingsverantwoordelijke, bent verantwoordelijk om een melding te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens in dit geval. In lijn met de AVG ben je verantwoordelijk te beoordelen of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens noodzakelijk is en indien dit het geval is, zul je binnen 72 uur nadat je op de hoogte bent gesteld moeten melden. Op het moment dat wij nieuwe ontwikkelingen ontdekken met betrekking tot het datalek, zullen wij zullen je uiteraard op de hoogte houden.

Ingeval de Autoriteit Persoonsgegevens je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij zullen dan ons best doen om hier zo snel mogelijk aan te voldoen.

### **4.4. Beëindiging verwerking**

Op het moment onze dienstverlening is beëindigd, zullen wij alle persoonsgegevens en verdere informatie die wij hebben ontvangen vernietigen voor zover bij wet mogelijk. Als je dit wenst, zouden wij eerder gegevens en informatie kunnen verwijderen in lijn met de AVG. Let wel, de dienstverlening kan hierdoor belemmerd worden. Het kan zijn dat overige wetgeving ons vraagt de bepaalde informatie alsnog te bewaren, wij zullen dit dan doen in een inactief archief, onzichtbaar en onbruikbaar voor een normale gebruiker.