

Algemene Servicevoorwaarden

Onze Algemene Servicevoorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst (hierna te noemen: "Overeenkomst") tussen Studenten Net Twente, hierna te noemen: "SNT", en een Afnemer.

1 Definities

UTnet Afkorting voor het netwerk van de Universiteit Twente.

LISA De afdeling Library, ICT services and Archive van de Universiteit Twente.

DNS-verwijzing Domain Name System record, een koppeling van een domeinnaam aan een internetadres.

2 Beperkingen

1. Het is niet toegestaan commerciële en/of illegale activiteiten te beoefenen op UTnet.
2. Afnemer zal geen overlast op UTnet veroorzaken.
3. Er mogen door Afnemer alleen diensten verleend worden waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze het, bij het aangaan van de overeenkomst, SNT bekende doel dienen.
4. Op de overeenkomst is het Bestuur- en Beheersreglement Universiteit Twente van toepassing.
5. LISA behoudt zich het recht om diensten van UTnet te weren.
6. Het is zonder voorafgaande toestemming van LISA niet toegestaan DNS-verwijzingen te maken of laten maken naar computers op UTnet.

3 Contractduur

1. De overeenkomst wordt ieder jaar per 1 januari stilzwijgend verlengd voor een periode van één (1) jaar.
2. SNT behoudt zich het recht voor om bij misbruik deze overeenkomst per direct te ontbinden.
3. SNT heeft een opzegtermijn van minimaal één (1) maand. Het resterende tegoed van dat jaar wordt door SNT terugbetaald.

4. Voor Afnemer geldt een opzegtermijn van minimaal één (1) maand. Het resterende tegoed van dat jaar wordt door SNT niet terugbetaald.
5. Eenzijdige wijzigingen in de overeenkomst, Algemene Servicevoorwaarden of eventuele gebruiksvoorwaarden zullen door SNT schriftelijk verzonden worden naar het adres dat door Afnemer is opgegeven. Afnemer heeft in dit geval de mogelijkheid per direct op te zeggen, met terugbetaling van het resterende tegoed van het lopende jaar.
6. SNT is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Afnemer de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

4 Betalingen

1. Indien terugbetaling van toepassing is, wordt het terug te betalen bedrag als volgt berekend: het in de overeenkomst overeengekomen jaarlijkse bedrag wordt gedeeld door twaalf (12), waarna de uitkomst hiervan vermenigvuldigd wordt met het aantal resterende hele maanden in het lopende kalenderjaar.
2. De kosten voor het lopende jaar worden berekend door het jaarlijkse bedrag te delen door twaalf (12) en vervolgens te vermenigvuldigen met het aantal maanden in het lopende kalenderjaar vanaf de ingangsdatum inclusief de dan lopende maand.
3. Betaling dient te geschieden binnen één (1) maand na factuurdatum, op een door SNT aan te geven wijze, tenzij schriftelijk anders door SNT aangegeven.
4. Aanpassingen van de prijs worden minimaal twee (2) maanden voor aanvang van een nieuw kalenderjaar schriftelijk verzonden naar het adres dat door Afnemer is opgegeven.
5. SNT stuurt bij ingang van de overeenkomst een factuur voor het lopende kalenderjaar naar Afnemer. Daarna factureert SNT per kalenderjaar en stuurt Afnemer bij aanvang van een nieuw kalenderjaar een factuur voor het komende kalenderjaar.

5 Service

1. SNT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van data, wegvallen van connectiviteit, disfunctioneren van hardware of eventuele gevolgschade.
2. SNT levert de diensten op best-effort basis.
3. Op data die de Afnemer beschikbaar stelt aan SNT, is de bijgevoegde Verwerkersovereenkomst van toepassing.
4. De Afnemer is er te allen tijde verantwoordelijk voor dat SNT over juiste contactgegevens beschikt.
5. Een eventueel IP-adres dat aan Afnemer beschikbaar is gesteld kan te allen tijde gewijzigd worden.

6 Geschillen

1. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij SNT partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
3. Geschillen tussen SNT en Afnemer zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Almelo.

Verwerkersovereenkomst

1 Algemeen

1. De begrippen die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt hebben de betekenis die daaraan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen: AVG) of in de Algemene Voorwaarden van Studenten Net Twente is toegekend.
2. SNT biedt Afnemer de mogelijkheid om een dienst zoals overeengekomen in een Overeenkomst (hierna te noemen: Dienst) af te nemen, waarbij SNT bij de uitvoering van de Dienst voor en ten behoeve van Afnemer Persoonsgegevens kan Verwerken. Bij deze Verwerking van Persoonsgegevens kan Afnemer worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke. SNT vervult de rol van Verwerker.

2 Doeleinden van de verwerking

3. SNT verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Afnemer Persoonsgegevens te Verwerken. De Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst alsmede voor de duur daarvan, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
4. SNT zal de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel Verwerken dan zoals door Afnemer is vastgesteld. Afnemer zal SNT op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
5. SNT heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. SNT neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.
6. SNT Verwerkt in opdracht van Afnemer Persoonsgegevens, met dien verstande dat deze geen bijzondere Persoonsgegevens, Burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten betreffen.
7. Deze Persoonsgegevens hebben betrekking op de volgende Betrokkenen:
 - (a) de personen die gebruik maken van de Dienst;
 - (b) bezoekers van de website van Afnemer;
 - (c) personen die gegevens invullen op de website van Afnemer;
 - (d) personen die e-mail ontvangen van of verzenden aan Afnemer;
 - (e) eventuele leden van Afnemer; en
 - (f) andere mogelijke categorieën Betrokkenen wiens Persoonsgegevens middels de Dienst worden Verwerkt.

3 Verplichtingen SNT

8. Ten aanzien van de in deze Verwerkersovereenkomst genoemde Verwerkingen zal SNT zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het Verwerken van Persoonsgegevens door SNT vanuit diens rol.
9. SNT zal Persoonsgegevens en andere gegevens Verwerken die door of namens Afnemer aan SNT zullen worden aangeleverd en op basis van schriftelijke instructies van Afnemer.
10. SNT zal Afnemer, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door hem genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
11. De verplichtingen van SNT die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van SNT.
12. SNT zal Afnemer in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Afnemer in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
13. SNT zal Afnemer, op diens verzoek daartoe, de noodzakelijke medewerking verlenen bij het nakomen van diens plichten conform de AVG, waaronder mede doch niet uitsluitend diens beveiligingsplicht, de meldplicht datalekken, het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging bij de toezichthouder bij een Verwerking met een hoog risico. De door SNT redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde medewerking zullen door Afnemer worden vergoed.

4 Doorgifte van Persoonsgegevens

14. SNT Verwerkt Persoonsgegevens in Nederland.

5 Verdeling van verantwoordelijkheid

15. SNT en Afnemer zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane Verwerkingen zullen door SNT worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
 16. SNT is louter verantwoordelijk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Afnemer en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Afnemer.
 17. Afnemer staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot Verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.
 18. Afnemer beoordeelt of Leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de Verwerking aan de vereisten van de AVG en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van Betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
 19. Partijen vrijwaren elkaar van eventuele schade, aanspraken van derden en door toezichthouders opgelegde boetes, indien de andere Partij in strijd handelt met deze Verwerkersovereenkomst en/of de AVG.
-

6 Inschakelen van derden of onderaannemers

20. Wanneer SNT bij de Verwerking derden (subverwerkers) wil inschakelen, of veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers door te voeren, moet Afnemer hiervoor toestemming verlenen.
21. Wanneer Afnemer hiertegen bezwaar maakt, dan zullen Partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien Partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van SNT, dan is SNT gerechtigd om de betreffende Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van de opzegtermijn zoals is overeengekomen in de Overeenkomst. De nieuwe subverwerker mag niet worden ingeschakeld voordat de Overeenkomst is beëindigd.
22. SNT zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Partijen zijn overeengekomen. SNT staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

7 Beveiliging

23. SNT zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten Verwerkingen van Persoonsgegevens, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
 24. SNT treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals die voortvloeien uit haar Informatiebeveiligingsbeleid. Dit beleid omvat minimaal:
 - (a) maatregelen om te voorkomen dat leden toegang krijgen tot Persoonsgegevens die zij niet nodig hebben voor het vervullen van hun functie;
 - (b) maatregelen om fysieke en digitale inbraken te detecteren en te voorkomen dan wel te vertragen;
 - (c) maatregelen ten behoeve van digitale veiligheid, waaronder begrepen firewalls, encryptie en virus-scanners;
 - (d) maatregelen ten aanzien van de beschikbaarheid en integriteit van opgeslagen en 'in-transit' data; en
 - (e) maatregelen om de beschikbaarheid van de Dienst te monitoren en om eventuele storingen binnen redelijke tijd op te lossen.
 25. SNT kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.
 26. SNT staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. SNT zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de Verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van de Dienst, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de Dienst mocht verwachten, niet onredelijk is.
 27. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de SNT, rekening houdend met de in het vorige artikel genoemde factoren een op het risico van de Verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
-

8 Meldplicht

28. In het geval van een Inbreuk in verband met persoonsgegevens zal SNT zich naar beste kunnen inspannen om Afnemer daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Afnemer beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of Betrokkenen zal informeren of niet. SNT spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
29. SNT zal meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel Betrokkenen. Afnemer is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.
30. De meldplicht behelst voor SNT in ieder geval het melden aan Afnemer van het feit dat er een lek is geweest, alsmede de in artikel 33 van de AVG gemelde informatie, de (vermeende) oorzaak van de Inbreuk en de over de Inbreuk geïnformeerde personen.

9 Afhandeling verzoeken Betrokkenen

31. In het geval dat een Betrokkene een verzoek over zijn Persoonsgegevens richt aan SNT, zal SNT het verzoek doorsturen aan Afnemer en de Betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Afnemer zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Afnemer hulp nodig heeft van SNT voor de uitvoering van een verzoek van een Betrokkene, zal SNT hieraan meewerken en kan SNT hiervoor kosten in rekening brengen.

10 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

32. Op alle Persoonsgegevens die SNT ingevolge deze Verwerkersovereenkomst voor Afnemer Verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht van SNT jegens derden. SNT zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot Betrokkenen herleidbaar is.
33. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
 - (a) voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen;
 - (b) indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of de Verwerkersovereenkomst;
 - (c) indien er een wettelijke verplichting en/of een rechterlijk bevel bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of
 - (d) ten aanzien van derden waaraan – met inachtneming van het eerder bepaalde – Persoonsgegevens in hun hoedanigheid als subverwerker worden verstrekt.

11 Audit

34. Afnemer heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Verwerkersovereenkomst.
35. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Afnemer de bij SNT aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Afnemer geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door SNT. De door Afnemer geïnitieerde audit vindt twee maanden na voorafgaande aankondiging door Afnemer, eens per jaar plaats.

36. SNT zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en leden zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee maanden redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
37. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één der Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
38. De redelijke kosten voor de audit worden door Afnemer gedragen.

12 Duur en opzegging

39. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor zolang de Overeenkomst tussen Partijen bestaat en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
40. Deze Verwerkersovereenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd, maar kan wel worden gewijzigd met wederzijdse instemming.
41. Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst vernietigt SNT de van Afnemer ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen overeenkomen dat SNT deze Persoonsgegevens aan Afnemer zal terugbezorgen dan wel SNT wettelijk verplicht is tot het bewaren van deze Persoonsgegevens. SNT kan eventuele kosten die zij maakt in het kader van het vernietigen en/of het terugbezorgen van Persoonsgegevens aan Afnemer in rekening brengen bij Afnemer.