



Toelichting

Onze algemene voorwaarden bestaan uit een standaard set aan voorwaarden en een module AI. De module AI is enkel van toepassing voor organisaties die de AI module ook daadwerkelijk geactiveerd hebben in onze software.

De voorwaarden gelden voor alle applicaties en diensten van CoreCubes.

Module AI: Als jij aan de slag gaat met onze AI functionaliteiten, dan vind je hier de aanvullende bepalingen daarvoor. Deze module is optioneel

Algemene voorwaarden

1. Algemene voorwaarden en SLA

Als je zakendoet met CoreCubes, willen we transparant zijn over wat je van ons kunt verwachten. We hebben een "Algemene Voorwaarden en SLA" opgesteld waarin onze dienstverlening, inclusief de verwerking van persoonsgegevens, duidelijk wordt beschreven. We streven ernaar om begrijpelijke overeenkomsten te bieden, zonder ingewikkelde juridische taal. Individuele afspraken in het contract hebben voorrang boven de algemene voorwaarden en serviceovereenkomst.

Omdat we onze software voortdurend verbeteren, kunnen de dienstverlening en voorwaarden veranderen. Deze wijzigingen streven altijd naar een betere kwaliteit van onze dienstverlening. Wijzigingen worden op de website verwerkt en bij grote veranderingen sturen we een e-mail.

Als je onze software en diensten gebruikt, gelden altijd de meest recente algemene voorwaarden. Als je het niet eens bent met een wijziging, kun je een aanpassingssuggestie indienen door deze te versturen naar support@corecubes.nl. We zullen dan onderzoeken of de wijziging nodig is. Als laatste redmiddel kun je de overeenkomst na de wijziging beëindigen, waarbij de oude voorwaarden nog drie maanden van kracht blijven.

2. Overeenkomst

De overeenkomst met CoreCubes is van onbepaalde duur, tenzij anders overeengekomen. Deze biedt een licentie voor het gebruik van CoreCubes-software, waarvoor maandelijks een factuur wordt verstrekt.

2.1. Licentie

De licentie omvat producten die actief zijn geïmplementeerd binnen eigen organisatie(s). De gebruikersaantallen van de licentie worden bepaald aan de hand van actieve gebruikers in een maand. Een gebruiker is actief wanneer deze minstens 1 keer is ingelogd in de applicatie binnen de betreffende periode.

2.2. Service

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heb je recht op Support (fair-use) en Product Updates, die zijn inbegrepen in de maandelijkse licentiekosten. Hiernaast bieden wij een additioneel support contract voor maatwerk integraties. Het inrichten van maatwerk is beschikbaar als optionele uitbreiding voor specifieke wensen en zal worden doorbelast op basis van nacalculatie. Het service contract voor het beheer van maatwerk is een vaste fee per maand zodat we volledige support kunnen bieden.

2.3. Prijsbepaling

De licentieprijs wordt bepaald aan de hand van een basisfee en staffels gebaseerd op afnamehoeveelheden welke kan verschillen per product. Veranderingen in licentieaantallen kunnen de prijs beïnvloeden. Jaarlijks indexeren we de prijzen op basis van het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) (peildatum 1 juli) van het voorgaande jaar, met melding voor 1 oktober.

Binnen de dagboek applicatie gaat CoreCubes ervan uit dat de Google API Keys van de afnemende partij in gebruik worden genomen. Als de API Key van CoreCubes wordt gebruikt kan dit tot extra kosten leiden.

2.4.1 Facturatie abonnementen

Tenzij anders overeengekomen zal de abonnementsfacturatie maandelijks aan het begin van de maand vooruit worden gefactureerd. De facturatie gaat in wanneer één van onderstaande punten zich voordoet:

- Eén maand na ondertekening van de overeenkomst (tenzij anders overeengekomen)
- Bij livegang
- Bij het in gebruik nemen van de applicatie op een test of acceptatie omgeving

Dit betreft een maandelijkse fixed fee die gebaseerd is op het product of aantal licenties. Als het aantal licenties gedurende de contractperiode toeneemt of afneemt kan de fixed fee in nader overleg worden bijgesteld. Bij een toename van minimaal 2,5% voor minimaal twee opvolgende maanden wordt de licentie automatisch verhoogd.

Facturen worden per e-mail in Pdf-formaat verstuurd met een standaard betalingstermijn van veertien dagen.

2.4.2 Facturatie implementatie/consultancy

Facturatie op basis van gewerkte uren worden wekelijks achteraf gefactureerd.

Facturatie voor consultancy/implementatie werkzaamheden op basis van Fixed fee worden na de intake en verificatie van de scope gefactureerd.

Facturen worden per e-mail in Pdf-formaat verstuurd met een standaard betalingstermijn van veertien dagen.

2.5. Geldigheid licentie

De licentie wordt automatisch verlengd, behalve als facturen onbetaald blijven na 60 dagen of als betalingen structureel (minimaal 4 maanden op rij) een maand te laat zijn.

2.6. Licentie aanpassen of beëindigen:

Aanpassingen aan de licentie worden maandelijks automatisch doorgevoerd. Beëindiging kan per direct of op een opgegeven datum per mail naar support@corecubes.nl. De opzegtermijn betreft drie maanden. CoreCubes kan de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van twaalf maanden, direct bij niet-nakoming van afspraken of bij surseance van betaling of faillissement van de klant.

Op verzoek van de klant worden alle relevante gegevens die niet uit bronsystemen komen of al in bronsystemen zijn geregistreerd verstrekt in csv formaat binnen 30 werkdagen.

3.Aansprakelijkheid

CoreCubes streeft naar software die voldoet aan de opgegeven specificaties en zal eventuele fouten zo snel mogelijk herstellen. Hoewel we streven naar optimale prestaties, erkennen we dat er soms problemen kunnen optreden. In geval van schade streven we naar een passende oplossing in overleg met de klant.

3.1. Aansprakelijkheid

Alle aansprakelijkheidskwesties worden afgehandeld via CoreCubes B.V. in Nederland. Onze bedrijfsaansprakelijkheid is beperkt tot de dekking en daadwerkelijke uitkeringen van onze polissen en €1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak, en maximaal €2.500.000,- per kalenderjaar. De polissen van CoreCubes kunnen worden overlegd op aanvraag. Opzet of bewuste roekeloosheid van CoreCubes, onze medewerkers of ingeschakelde derden leidt tot uitsluiting van deze aansprakelijkheidsbeperkingen. CoreCubes is niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals gederfde omzet, winst of gemiste kansen, noch voor ongeoorloofde wijzigingen door de klant of derden. Beide partijen zijn niet aansprakelijk voor elkaar bij overmacht, inclusief overmacht van toeleveranciers of storingen in het elektriciteitsnet of dataverkeer. CoreCubes is niet aansprakelijk voor onjuiste beveiliging als gevolg van een foutieve inrichting door de klant in de geïntegreerde systemen.

3.2. Verzekering

CoreCubes heeft een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die we zelf niet kunnen dragen. Klachten of claims dienen zo snel mogelijk gemeld te worden, zodat we samen aan een oplossing kunnen werken en de claim bij onze verzekeraar kunnen melden.

3.3. Leveringstermijnen

Als CoreCubes een (op)levertermijn niet haalt, gaan we samen in gesprek om een redelijke termijn vast te stellen om aan onze verplichtingen te voldoen.

4. Dienstverlening

CoreCubes biedt drie verschillende vormen van dienstverlening voor onze softwareproducten:

4.1. Implementatie standaard applicatie

Met deze dienstverlening verzorgen we de implementatie van onze software tegen een vooraf afgesproken vaste prijs. Dit omvat het volledige traject van installatie, configuratie en training voor de livegang van de aangeschafte applicatie. Door te werken met een fixed fee kunnen klanten vooraf duidelijkheid en zekerheid krijgen over de kosten en scope van de implementatie.

4.2. Support

Onze supportdiensten zijn bedoeld om klanten te ondersteunen bij vragen, problemen of technische uitdagingen met onze software. Dit omvat onder andere het bieden van technische ondersteuning, het oplossen van softwareproblemen en het verstrekken van advies en begeleiding bij het gebruik van onze producten. Ons supportteam staat klaar om klanten te helpen en te zorgen voor een soepele en probleemloze ervaring met onze software. Support is inbegrepen in de basislicentie op basis van het fair-use principe. Als maatwerk aanpassingen worden uitgevoerd zullen hier ook aparte supportdiensten voor worden geboden om deze aanpassingen te ondersteunen bij veranderingen in de klantomgeving of aan onze applicatie.

Support aanvragen kunnen worden ingestuurd via support@corecubes.nl of via ons klantportaal.

4.3. Maatwerk aanpassingen op basis van nacalculatie

Voor klanten die specifieke aanpassingen of uitbreidingen aan onze software nodig hebben, bieden we maatwerk diensten op basis van nacalculatie. Dit betekent dat we op basis van de daadwerkelijk bestede tijd en middelen kosten in rekening brengen voor de ontwikkeling en implementatie van maatwerkoplossingen. Deze aanpassingen kunnen variëren van kleine functionele wijzigingen tot grootschalige aanpassingen en integraties, afhankelijk van de behoeften en vereisten van de klant. Met deze flexibele aanpak kunnen we maatwerk leveren die volledig aansluit op de specifieke wensen en doelen van onze klanten.

5. Producten

CoreCubes biedt een breed scala aan softwareproducten die via het internet beschikbaar worden gesteld (SaaS). Onze software wordt voortdurend doorontwikkeld, waarbij we regelmatig nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen uitrollen. In dit document vindt u gedetailleerde informatie over de ontwikkeling van onze software, ons releasebeheer, beschikbare templates, systeemeisen en eigendomsrechten.

5.1. Ontwikkeling en Productmanagement

De ontwikkeling van onze software volgt strikte disciplines en wordt nauwlettend beheerd door onze afdeling Productmanagement. We moedigen klanten aan om hun ideeën en wensen te delen via support@corecubes.nl, waarna onze Productmanagers elke suggestie zorgvuldig beoordelen op haalbaarheid en relevantie.

5.2. Releasebeheer

Onze software wordt regelmatig bijgewerkt met nieuwe functies en verbeteringen. Kleine aanpassingen worden via patches uitgebracht op dagelijkse basis, terwijl grotere wijzigingen worden geïmplementeerd via afzonderlijke releases. We publiceren uitgebreide releasenotes op onze website, zodat klanten altijd op de hoogte zijn van de laatste updates. Patches en hotfixes zullen wij wel doorvoeren maar niet proactief communiceren tenzij nodig.

5.3. Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendom inclusief eventueel maatwerk van onze software blijft bij CoreCubes, en we zullen klanten beschermen tegen claims van derden met betrekking tot het eigendomsrecht van onze software.

Wij streven ernaar om onze klanten te voorzien van hoogwaardige softwareoplossingen en een uitstekende service. Mocht u nog vragen hebben over onze producten of voorwaarden, neem dan gerust contact met ons op.

6. Platform en software – Service Level Agreement (SLA)

6.1. Beschikbaarheid

CoreCubes streeft naar een minimale beschikbaarheid van **99,5%** per kalendermaand voor alle systemen en applicaties, gemeten over alle serviceniveaus. Beschikbaarheid wordt continu gemonitord via onze interne monitoringssystemen.

Definitie van beschikbaarheid Onder beschikbaarheid verstaan we de tijd dat de applicatie bereikbaar en functioneel is voor de eindgebruiker, uitgedrukt als percentage van de totale tijd in een kalendermaand. Geplande onderhoudsmomenten (zie 6.1.1) tellen niet mee als downtime.

Definitie van downtime Er is sprake van downtime wanneer de kernfunctionaliteit van de applicatie niet beschikbaar is voor de eindgebruiker, buiten de hieronder genoemde uitsluitingen.

6.1.1 Gepland onderhoud

Bij vooraf bekend gepland onderhoud informeren wij de klant minimaal vijf dagen van tevoren via e-mail. Onderhoudswerkzaamheden voeren wij bij voorkeur uit buiten kantooruren: tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend. Tijdens onderhoud kan de applicatie tijdelijk offline zijn. CoreCubes hanteert het uitgangspunt dat bestaande, werkende functionaliteit niet mag uitvallen als gevolg van updates. Indien een aanpassing de technische werking van de software beïnvloedt, informeren wij de klant proactief per e-mail.

6.1.2 Uitsluitingen beschikbaarheidsgarantie

De beschikbaarheidsgarantie van 99,5% is niet van toepassing in de volgende situaties:

- Gepland onderhoud waarover de klant tijdig is geïnformeerd;
- Storingen veroorzaakt door handelen of nalaten van de klant, waaronder een onjuiste inrichting van geïntegreerde systemen;
- Uitval of storingen bij derde partijen waarvan CoreCubes afhankelijk is, waaronder AFAS, Mendix en internetproviders;
- Storingen als gevolg van overmacht, zoals natuurrampen, stroomstoringen of DDoS-aanvallen;
- Beperkingen als gevolg van de internetverbinding of het apparaat van de eindgebruiker.

6.2 Incidentclassificatie

CoreCubes hanteert drie prioriteitsniveaus voor de afhandeling van incidenten en ondersteuningsvragen. De klant geeft bij het indienen van een melding een inschatting van de prioriteit; CoreCubes behoudt zich het recht voor om de prioriteit in overleg bij te stellen.

Niveau	Omschrijving	Voorbeelden
Kritiek	De kernfunctionaliteit van de applicatie is volledig of grotendeels niet beschikbaar, met directe impact op de bedrijfsvoering van de klant. Geen werkbare omzeiling beschikbaar.	Volledige uitval van de applicatie; gebruikers kunnen niet inloggen; dataverlies of beveiligingsincident.
Gemiddeld	Een belangrijke functionaliteit werkt niet correct, maar de applicatie is gedeeltelijk bruikbaar. Er is sprake van significante hinder, maar de bedrijfsvoering kan worden voortgezet.	Specifieke module of koppeling functioneert niet; prestatieproblemen die de werking belemmeren.
Laag	Een niet-kritieke functionaliteit werkt niet naar behoren, of de klant heeft een vraag of verzoek. De applicatie is volledig bruikbaar.	Cosmetische fouten; gebruikersvragen; wensen of verbeterverzoeken; niet-urgente configuratievragen.

6.3 Respons- en oplostijden

Supportvenster

CoreCubes biedt support op **werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur** (Nederlandse tijd), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

Responstijden

Onder responstijd verstaan we de tijd tussen het ontvangen van een melding door CoreCubes en de eerste inhoudelijke reactie aan de klant.

Niveau	Responstijd binnen kantooruren	Responstijd buiten kantooruren
Kritiek	Binnen 4 uur	Best effort
Gemiddeld	Gemiddeld 1 werkdag	Volgende werkdag
Laag	Gemiddeld 1 werkdag	Volgende werkdag

Oplostijden

CoreCubes spant zich maximaal in om incidenten zo snel mogelijk op te lossen. Vanwege de afhankelijkheid van externe factoren, zoals de complexiteit van het incident, benodigde medewerking van de klant of derde partijen, worden **alle oplostijden geleverd op basis van best effort**. CoreCubes communiceert actief over de voortgang en verwachte doorlooptijd zodra een incident in behandeling is.

6.4 Aard van de dienstverlening en fair use

Support is inbegrepen in de basislicentie. Dit betekent dat CoreCubes zich maximaal inspent om vragen en incidenten zo snel en zorgvuldig mogelijk af te handelen, maar dat geen absolute oplostijden of resultaatsverplichting kunnen worden gegarandeerd.

CoreCubes hanteert een **fair use-principe** voor het gebruik van support. Dit houdt in dat het supportaanbod bedoeld is voor regulier gebruik dat past bij de aard en omvang van de overeenkomst. Bij buitengewoon intensief of onevenredig hoog gebruik van support neemt CoreCubes contact op met de klant om gezamenlijk naar een passende oplossing te zoeken. Dit kan resulteren in aanvullende afspraken of een apart supportcontract op maatwerkbasis.

Voor maatwerkaanpassingen die door CoreCubes zijn uitgevoerd, bieden wij aanvullende supportdiensten aan om die aanpassingen te ondersteunen bij veranderingen in de klantomgeving of in de applicatie. Hiervoor gelden aparte afspraken en tarieven.

6.5 Supportkanalen en bereikbaarheid

Meldingen kunnen worden ingediend via:

- **E-mail:** support@corecubes.nl
- **Klantportaal:** via de supportmodule in de applicatie

Bij het indienen van een melding verzoeken wij de klant de volgende informatie mee te sturen: een omschrijving van het incident, het prioriteitsniveau, de betrokken gebruiker(s) of omgeving, en eventuele screenshots of foutmeldingen. Dit versnelt de afhandeling aanzienlijk.

6.5.1 Communicatie bij storingen

Bij ongeplande storingen met impact op de beschikbaarheid of kernfunctionaliteit van de applicatie informeert CoreCubes de klant zo spoedig mogelijk via e-mail (support@corecubes.nl). Wij houden de klant op de hoogte van de voortgang zolang het incident actief is, en bevestigen per e-mail zodra het incident is opgelost.

Bij een beveiligingsincident of datalek gelden aanvullende communicatieverplichtingen zoals beschreven in sectie 6.9.

6.6 Escalatieprocedure

Indien een klant van mening is dat een incident niet tijdig of niet adequaat wordt afgehandeld, kan escalatie plaatsvinden. De escalatieprocedure verloopt als volgt:

Stap 1 – Interne escalatie via support Neem contact op via support@corecubes.nl en geef expliciet aan dat sprake is van een escalatie. Vermeld het incidentnummer en de reden voor escalatie.

Stap 2 – Directe escalatie naar algemeen directeur Indien stap 1 niet tot een bevredigend resultaat leidt, of bij een kritiek incident waarbij directe actie vereist is, kan de klant direct contact opnemen met:

Koen Freriks – Algemeen Directeur ☎ +31 6 29 82 99 44 ✉ koen@corecubes.nl

CoreCubes streeft ernaar escalaties binnen één werkdag op directieniveau op te pakken.

6.7 Rapportage

CoreCubes verstrekt geen standaard periodieke uptime- of incidentrapportages. Op verzoek van de klant kan inzage worden gegeven in de beschikbaarheidsgegevens en afgehandelde incidenten over een afgesproken periode. Verzoeken hiervoor kunnen worden ingediend via support@corecubes.nl.

6.8 Performance

De prestaties van CoreCubes-applicaties zijn afhankelijk van de internetverbinding en omgevingsconfiguratie van de klant. Wij leveren onze software via het Mendix-platform, wat zorgt voor een stabiele en veilige omgeving. De meeste taken worden binnen 2 seconden afgerond. Omvangrijke verwerkingstaken, zoals het ophalen of updaten van data in AFAS, worden in een wachtrij geplaatst en op de achtergrond uitgevoerd om de prestaties te optimaliseren. Bij structurele performanceproblemen kan de klant contact opnemen via support@corecubes.nl.

6.9 Back-up & Restore

CoreCubes hanteert een actief back-upschema naast de synchronisatie met AFAS:

- **Dagelijks:** Elke nacht automatisch, bewaard gedurende twee weken.
- **Wekelijks:** Elke zondag, bewaard gedurende drie maanden.
- **Maandelijks:** Eerste zondag van de maand, bewaard gedurende één jaar.
- **On-demand:** Vóór elke update wordt een back-up gemaakt, zodat terugkeer naar een eerdere versie altijd mogelijk is.

6.9 Verwerking van gegevens (verwerkersovereenkomst)

Je hebt een service-overeenkomst met ons en dat betekent dat wij onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van jou verwerken. Volgens de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten we dan een Verwerkersovereenkomst sluiten. Omdat wij standaardapplicaties aanbieden en standaard dienstverleningen leveren is de 'Verwerkersovereenkomst' opgenomen in deze algemene voorwaarden. Hierin zijn wij 'Verwerker' en ben jij 'verwerkingsverantwoordelijke'. We moeten allebei de AVG naleven. De definities die wij hiervoor gebruiken sluiten aan bij de AVG. Wij verwerken alleen persoonsgegevens in opdracht van jou en om de overeenkomst uit te voeren.

Instructies verwerking

Onze verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van onze applicaties met daarin beschikbaar de door jou ingevoerde en gegenereerde data. Wij zullen geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie. Die instructie kan je geven via een verzoek of via de applicatie.

Onze software haalt relevante gegevens op uit gekoppelde systemen en hiernaast kunnen gebruikers diverse extra gegevens vastleggen voor het gebruik van de applicatie. Je bent zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking die bij onze dienstverlening past. Alle gegevens die worden verwerkt zijn inzichtelijk voor beheerders in de applicatie.

Wij verzamelen anonieme gegevens over het gebruik van onze producten en diensten. Deze gegevens tonen ons of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Deze anonieme gegevens gebruiken we alleen om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken deze verzamelde gebruikersstatistieken nooit voor commerciële doeleinden en zullen deze ook nooit aan derden doorgeven. Daarnaast kunnen we anonieme gegevens verzamelen waarbij deze herleidbaar zijn naar het abonnement en zullen deze doorgeven aan de afdeling support. Zij kunnen je dan informeren bij programmafouten of adviezen geven over het gebruik van de programmatuur

Geheimhoudingsplicht

We begrijpen dat de informatie die je met ons deelt en in CoreCubes opslaat gevoelig is voor je bedrijf. Daarom moeten al onze medewerkers jouw gegevens vertrouwelijk behandelen, zoals ook is vastgelegd in hun arbeidsovereenkomst.

Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Systeembeheerders van CoreCubes hebben volledige toegang tot klantgegevens voor:

- ◆ Het installeren van een nieuwe versie;
- ◆ Het doorvoeren van patches en hotfixes;
- ◆ Het beheren van de back-ups;
- ◆ Het verplaatsen van gegevens binnen de platformen van CoreCubes.

Met goedkeuring van de algemeen directeur van CoreCubes kunnen ook productontwikkeling medewerkers toegang krijgen tot de klantgegevens in noodzakelijke gevallen. Anders (dan systeembeheerders) hebben alleen toegang tot je gegevens na jouw uitdrukkelijke toestemming. Deze toestemming kun je zelf regelen door een beheerder toe te voegen in de applicatie.

Privacy rechten

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden. Ook verwerken we ze niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Je garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Betrokken

Je bent zelf verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. Wij gaan nooit in op verzoeken van betrokkenen en verwijzen altijd naar de verantwoordelijke. Als een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving voor de verwerking van de persoonsgegevens, helpen wij je, als dat binnen de applicatie kan, altijd zodat jullie aan de wettelijke verplichtingen kunnen voldoen.

Beveiliging

Op technisch en organisatorisch vlak nemen wij maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Al onze oplossingen zijn ontwikkeld op het Mendix platform. Mendix is ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd. Deze maatregelen voldoen aan de vereisten van de AVG. Wij staan altijd klaar om je te helpen bij het naleven van verplichtingen op het gebied van de AVG en andere wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Hiernaast voeren wij regelmatig pentesten uit om nieuwe features en bestaande klantomgevingen te toetsen op veiligheid.

Subverwerkers

Voor het product maken wij gebruik van de datacenters van Amazon Web Services en de diensten van Mendix. Beide zijn subverwerkers. Hierbij maken wij alleen gebruik van West European datacenters. Meer informatie over dit cloud platform is te vinden op <https://www.mendix.com/platform/cloud/>.

Wij laten nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder je er tijdig (minimaal 4 weken) over te informeren. Je kan bij ons altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af. Als wij de nieuwe subverwerker toch gegevens laten verwerken, kan je de overeenkomst per direct beëindigen.

Audit

Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan een audit worden uitgevoerd, op eigen kosten en na overleg.

Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) door de verwerkingsverantwoordelijke. Wij zullen geen meldingen doen bij de AP, maar zullen je altijd correct, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten zodat je als verwerkingsverantwoordelijke aan je wettelijke verplichtingen kunt voldoen.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gebruiken we de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de klant

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Wij verwachten ook van jou als klant dat je ons hierbij helpt. Voor de duidelijkheid: wij melden een datalek bij een subverwerker uiteraard ook. In dat geval zijn wij je contactpunt.

Termijn van informeren

Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident informeren we je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Je moet zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie informeren we de contactpersoon van het abonnement over een datalek. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kan je dat vanaf 01-08-2024 aanpassen via de klantportal. Ook kan je extra contactpersonen aanmelden bij 'persoonlijke gegevens'. Kies 'aanpassen' en vink 'Meldplicht Datalekken' aan. Informatie verstrekken Wij proberen je altijd direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de AP en/of de betrokkene(n).

Voortgang en maatregelen

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de primaire contactpersoon bij de melding. We houden je in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, er extra informatie is en over de maatregelen die we nemen.

Gegevens verwijderen

Na afloop van de overeenkomst verwijderen we alle klantgegevens, zoals is vastgelegd in hoofdstuk 2.6. Je kan een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dit te doen.

Branchemodellen

Met verschillende brancheorganisaties hebben we de inhoud van onze verwerkersovereenkomsten afgestemd om zekerheid te bieden zonder afzonderlijke overeenkomsten te hoeven ondertekenen.

De erkende branchemodellen zijn:

- Voor brancheorganisaties in de zorg: Het BoZ-model Verwerkersovereenkomst, versie december 2022.
- Voor brancheorganisaties in het onderwijs: Het 'Generiek Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Framework ibp' behorend bij het convenant 'Digitale onderwijsmiddelen en privacy' 4.0.

7. Certificeringen

De Software van CoreCubes wordt ontwikkeld, gehost en onderhouden op het Mendix platform. Dit platform beschikt over alle vereiste veiligheidseisen en certificaten waaronder:

- ISO 22301 Certification
- ISO/IEC 27001:2022 Certification
- ISO/IEC 27017 Certification
- ISO/IEC 27018 Certification
- NEN 7510 Certification
- ISAE 3000 Type II & ISAE 3402 Type II Assurance Reports
- SOC 1 Type II, SOC 2 Type II & SOC 3 Type II Assurance Reports
- PCI DSS V4 Level 1 Service Provider Attestation of Compliance
- HIPAA
- Cyber Essentials (UK)
- CSA STAR Certification
- FSQS & FSQS-NL

Onze software wordt alleen ingericht door gecertificeerde Mendix Experts om de kwaliteit van onze software te waarborgen en altijd de best practices te volgen over security. Mendix Experts

8. Juridische zaken

Mochten er geschillen ontstaan tussen klant en CoreCubes, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan een bevoegde rechter. Dit betreft de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

9. Marketing

Als je instemt met deze voorwaarden, ga je ermee akkoord dat CoreCubes jullie logo en/of (bedrijfs)naam mag gebruiken op de website en in algemene marketinguitingen zoals presentaties. Voor verdergaande of specifieke marketingtoepassingen, zoals campagnes, advertenties of klantverhalen/testimonials, wordt altijd eerst nadrukkelijk toestemming gevraagd.

10. AI Module: inzet van Kunstmatige Intelligentie (AI)

CoreCubes biedt klanten de mogelijkheid om optioneel gebruik te maken van AI-functionnalité binnen onze applicaties. Deze functionaliteit is aanvullend op de reguliere dienstverlening en valt onder onderstaande aanvullende bepalingen. Deze module is alleen van toepassing wanneer AI binnen de applicatie actief wordt ingezet. De klant dient hiervoor expliciet akkoord te geven bij het activeren van deze functionaliteit of kan deze zelfstandig activeren.

Inzet van AI-functionnalité

De AI-functionnalité wordt uitsluitend gebruikt ter ondersteuning van gebruikers, bijvoorbeeld bij het automatisch aanvullen van declaraties. De AI-functionnalité geeft uitsluitend suggesties of aanbevelingen. De eindgebruiker behoudt altijd de controle en is zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze, verwerking of bevestiging van AI-output. Dit waarborgt dat er geen sprake is van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst.

CoreCubes maakt op dit moment gebruik van de volgende modellen en infrastructuur:

- Mendix Cloud GenAI
- Anthropic Claude 3.5 Sonnet

Deze AI-functionnalités worden geleverd vanuit de Mendix Cloud, waarbij de datacenters zich bevinden in Frankfurt (Duitsland). De gegevensverwerking vindt hiermee plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Verantwoordelijkheid klant – AVG-verplichtingen

Bij gebruik van AI blijft de klant verantwoordelijk voor het naleven van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat de klant:

- De eigen privacyverklaring aanpast en daarin vermeldt dat AI wordt ingezet bij de verwerking van persoonsgegevens.
- Specificeert welke persoonsgegevens worden verwerkt (zoals bedrag, datum, bestandsinhoud).
- Aangeeft dat gebruikers altijd zelf controle houden.
- Verwerkt in de verklaring dat gegevens binnen de EER worden opgeslagen.

Daarnaast dient de klant het verwerkingsregister bij te werken, met daarin:

- Doel van verwerking: “automatische aanvulling van declaraties via AI”.
- Grondslag: uitvoering van de overeenkomst of gerechtvaardigd belang.
- Verwerkte gegevens: o.a. bedrag, datum, bestandsinhoud.
- Doorgifte: uitsluitend binnen de EER (Frankfurt, Duitsland).

- Bewaartermijnen.

Om klanten te ondersteunen bij hun AVG-verantwoordelijkheden biedt CoreCubes op verzoek een modeltekst en checklist aan voor opname in privacyverklaringen en verwerkingsregisters. Hiermee kunnen klanten voldoen aan transparantieverplichtingen richting betrokkenen.

DPIA (Data Protection Impact Assessment)

Als sprake is van grootschalige verwerking, verwerking van gevoelige gegevens of gebruik van externe AI-modellen, is een DPIA aanbevolen. Dit geldt in het bijzonder wanneer:

- Veel gebruikers toegang hebben tot AI-functionaliiteit;
- Er gevoelige financiële gegevens worden verwerkt;
- Derden betrokken zijn bij de verwerking (zoals Mendix of Anthropic).

De klant is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de DPIA. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het model van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). CoreCubes ondersteunt klanten op verzoek bij het uitvoeren van een DPIA door het aanleveren van relevante technische documentatie over de AI-functionaliiteit, gegevensstromen en risicoafwegingen. De klant blijft eindverantwoordelijk voor de uitvoering en inhoud van de DPIA.

Toestemming eindgebruikers

In het geval van automatische aanvulling met controle door de gebruiker is géén expliciete toestemming vereist.

Indien AI leidt tot volledig geautomatiseerde besluitvorming of verwerking van bijzondere persoonsgegevens, dient de klant wél expliciet toestemming van de eindgebruiker te verkrijgen.

Subverwerkers en leveranciers

CoreCubes sluit verwerkersovereenkomsten af met haar leveranciers, waaronder Mendix. Deze leveranciers worden opgenomen in de lijst met subverwerkers. Voor de inzet van AI geldt dat de volledige verwerking plaatsvindt binnen de Mendix Cloud in Frankfurt. Er is geen sprake van doorgifte van persoonsgegevens aan landen buiten de EER.

CoreCubes controleert periodiek of haar subverwerkers, waaronder leveranciers van AI-functionaliiteit, uitsluitend gegevens verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Bij wijzigingen die leiden tot verwerking buiten de EER, wordt de klant hier minimaal vier weken van tevoren over geïnformeerd.

Interne verantwoordelijkheden

CoreCubes heeft intern een verantwoordelijke aangewezen voor het beheer en toezicht op de inzet van AI-functionaliiteiten. Daarnaast documenteren wij onze keuzes met betrekking tot modellen, data en risico's, en worden interne teams getraind op het gebied van AVG, uitlegbaarheid en ethisch gebruik van AI.

Vorbereiding op toekomstige wetgeving (AI Act)

De Europese AI-verordening (AI Act) treedt naar verwachting in werking in 2025/2026.

CoreCubes treft voorbereidingen om aan deze wetgeving te voldoen. De AI-functionaliteit die wij aanbieden valt op dit moment onder de categorie "laag tot beperkt risico".

CoreCubes zorgt voor uitlegbaarheid van AI-functionaliteit door gebruikers inzicht te geven in de werking en logica achter de suggesties. Daarnaast is in de applicatie altijd voorzien in een mogelijkheid om AI-resultaten handmatig te beoordelen, wijzigen of te negeren. Hiermee voldoen wij aan het vereiste van menselijke controle en transparantie zoals bedoeld in de AI Act