

Voorwaarden Dagboek

CoreCubes B.V. · KvK 94074542 · Versie 2.0 · 30-09-2026

Toelichting

Deze voorwaarden gelden voor Dagboek, ons SaaS-product voor mobiliteit, onkosten en uren, inclusief de bijbehorende modules en inclusief maatwerk, koppelingen en beheer die CoreCubes voor Dagboek levert. Voor maatwerk dat los staat van Dagboek gelden de Voorwaarden Dienstverlening. In de offerte of opdrachtbevestiging staat welke set van toepassing is.

De voorwaarden bestaan uit een vaste kern en drie modules. De kern geldt altijd. De modules gelden alleen als je de betreffende functionaliteit ook daadwerkelijk gebruikt:

- **Module AI** (artikel 10): van toepassing zodra je gebruikmaakt van AI-functionaliteit binnen Dagboek.
- **Module Treinvertraging/NS-koppeling** (artikel 11): van toepassing zodra je de koppeling met je eigen NS Zakelijk-account activeert.
- **Module GPS** (artikel 12): van toepassing zodra je gebruikmaakt van de aanvullende native app voor automatische kilometerregistratie.

Elke module is optioneel en telt alleen mee zodra je hem activeert of ervoor tekent. Samen met de kern vormen ze de volledige overeenkomst die op jouw situatie van toepassing is. De Bijlage Subverwerkers bevat de subverwerkers die CoreCubes voor Dagboek inzet.

1. Algemeen

Als je zakendoet met CoreCubes, willen we transparant zijn over wat je van ons kunt verwachten. Deze voorwaarden beschrijven onze dienstverlening, inclusief de serviceafspraken (SLA) en de verwerking van persoonsgegevens. We streven ernaar om begrijpelijke overeenkomsten te bieden, zonder ingewikkelde juridische taal. Individuele afspraken in het contract hebben voorrang boven deze voorwaarden.

1.1 Welke voorwaarden gelden?

Op elke opdracht is één set voorwaarden van toepassing, zoals vermeld in de offerte of opdrachtbevestiging. Bestaat een opdracht uit meerdere werkpakketten, dan geldt per werkpakket de set die daarbij is vermeld.

Alle maatwerk, uitbreidingen en koppelingen die CoreCubes voor Dagboek bouwt, en het beheer daarvan, vallen onder deze voorwaarden. Dat geldt ook als een koppeling als eigen stuk software naast Dagboek draait.

1.2 Wijzigingen

Omdat we onze software voortdurend verbeteren, kunnen de dienstverlening en deze 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 Dagboek gebruikt, gelden altijd de meest recente 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.

Voor een offerte of opdracht geldt bij het aangaan van de overeenkomst de versie die bij de offerte is meegestuurd. Daarna gelden wijzigingen volgens de regeling hierboven. Eerdere versies blijven beschikbaar op corecubes.nl/voorwaarden.

2. Overeenkomst

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

2.1 Licentie

De licentie omvat producten die actief zijn geïmplementeerd binnen eigen organisatie(s). De licentie geldt voor het aantal gebruikers dat in de offerte is vastgelegd. Een gebruiker is een persoon met een account in Dagboek.

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 supportcontract voor maatwerk en koppelingen voor Dagboek. Het inrichten van maatwerk is beschikbaar als optionele uitbreiding voor specifieke wensen en wordt doorbelast tegen een vaste prijs (fixed price). Het servicecontract 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 en worden routegegevens door Google verwerkt, mogelijk buiten de EER (zie de Bijlage Subverwerkers).

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 acceptatieomgeving

Dit betreft een maandelijks 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 opeenvolgende 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 en maatwerk

Implementatie en maatwerk worden vooraf gefactureerd tegen de vaste prijs uit de offerte. De betalingstermijn uit 2.4.1 is van toepassing.

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. In die gevallen kan CoreCubes, na schriftelijke aankondiging van minimaal 7 dagen, de toegang tot Dagboek opschorten tot de betaling is voldaan, of de overeenkomst beëindigen.

2.6 Licentie aanpassen of beëindigen

Aanpassingen aan de licentie worden maandelijks automatisch doorgevoerd. Opzeggen kan per e-mail naar support@corecubes.nl, met een opzegtermijn van drie maanden. CoreCubes kan de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van twaalf maanden, bij een ernstige tekortkoming van de klant die niet binnen 30 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld, of bij surseance van betaling of faillissement van de klant.

2.7 Gegevens na beëindiging

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

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. CoreCubes heeft hiervoor een gecombineerde beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering; de polissen kunnen worden overlegd op aanvraag. Opzet of bewuste roekeloosheid van CoreCubes of onze medewerkers 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.

Voor maatwerk en koppelingen voor Dagboek is de aansprakelijkheid van CoreCubes beperkt tot het factuurbedrag van het betreffende maatwerk.

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.

3.2 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 rond Dagboek

CoreCubes biedt drie vormen van dienstverlening voor Dagboek:

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.

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. Support is inbegrepen in de basislicentie op basis van het fair-use principe.

Support aanvragen kunnen worden ingestuurd via support@corecubes.nl of via ons supportportaal (support.corecubes.nl).

In ons supportportaal gebruiken wij AI om meldingen te ondersteunen, bijvoorbeeld bij het categoriseren van meldingen en het opstellen van een conceptantwoord voor onze medewerker. Hierbij wordt de inhoud van de melding verwerkt, waaronder eerdere meldingen van de eigen organisatie; meldingen van andere klanten worden hierbij nooit gebruikt. Bijlagen worden niet door AI verwerkt. Dit loopt via Mistral AI en de verwerking blijft binnen de EU (zie de Bijlage Subverwerkers). De afhandeling van een melding blijft altijd bij een medewerker van CoreCubes; er worden geen antwoorden automatisch verstuurd. Wil de klant niet dat supportgegevens met AI worden verwerkt, dan kan de supportbeheerder van de klant dit uitzetten in het supportportaal, of een verzoek sturen naar support@corecubes.nl. Dit kan gevolgen hebben voor de kwaliteit van de antwoorden en de support.

4.3 Maatwerk en koppelingen voor Dagboek

Voor klanten die specifieke aanpassingen, uitbreidingen of koppelingen voor Dagboek nodig hebben, bieden we maatwerk tegen een vaste prijs (fixed price), op basis van een vooraf in de offerte vastgestelde scope. Deze aanpassingen kunnen variëren van kleine functionele wijzigingen tot grootschalige aanpassingen en integraties. Het intellectuele eigendom blijft bij CoreCubes (zie 5.2) en het maatwerk is beschikbaar zolang de licentie loopt.

5. Producten

5.1 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.

5.2 Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendom van Dagboek, inclusief maatwerk, uitbreidingen en koppelingen die voor Dagboek worden gemaakt, blijft bij CoreCubes. Dat maatwerk is beschikbaar zolang de licentie loopt. We beschermen klanten tegen claims van derden met betrekking tot het eigendomsrecht van onze software.

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.

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. 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

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

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

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 inspant 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.

6.5 Supportkanalen en bereikbaarheid

Meldingen kunnen worden ingediend via:

- E-mail: support@corecubes.nl
- Supportportaal: support.corecubes.nl

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 artikel 6.10.

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 de directie.** Indien stap 1 niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan de klant contact opnemen met de directie van CoreCubes via info@corecubes.nl. Bij een kritiek incident waarbij directe actie vereist is, kan de klant direct contact opnemen via support@corecubes.nl en telefonisch via 06 29 82 99 44.

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. 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 en 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.

6.10 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.

Deze verwerkersovereenkomst geldt ook voor maatwerk, koppelingen en beheer voor Dagboek.

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 productontwikkelingmedewerkers 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.

Betrokkene

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. Dagboek is ontwikkeld op het Mendix-platform. 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 Dagboek maken wij gebruik van subverwerkers, zoals Mendix en Amazon Web Services voor de hosting, en leveranciers van aanvullende functionaliteit. Deze staan, met de plaats van verwerking, in de Bijlage Subverwerkers. De verwerking vindt plaats binnen de EER, met uitzondering van routeberekening via Google als de API-key van CoreCubes wordt gebruikt (zie 2.3). Die verwerking kan buiten de EER plaatsvinden, op basis van een passend doorgiftemechanisme zoals standaardcontractbepalingen.

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.

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

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.

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.

In eerste instantie informeren we de contactpersoon van het abonnement over een datalek. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kan je dat aanpassen via het supportportaal. Ook kan je extra contactpersonen aanmelden bij 'persoonlijke gegevens'. Kies 'aanpassen' en vink 'Meldplicht Datalekken' aan.

Wij geven je direct alle informatie die nodig is voor een eventuele melding bij de AP en/of de betrokkene(n).

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. Je kunt 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. Beveiliging en certificeringen

Dagboek wordt ontwikkeld, gehost en onderhouden op het Mendix-platform.

CoreCubes B.V. is ISO/IEC 27001:2022 gecertificeerd.

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. Module AI: inzet van kunstmatige intelligentie (AI)

CoreCubes biedt klanten de mogelijkheid om optioneel gebruik te maken van AI-functionaliteit 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-functionaliteit

De AI-functionaliteit wordt uitsluitend gebruikt ter ondersteuning van gebruikers, bijvoorbeeld bij het automatisch aanvullen van declaraties. De AI-functionaliteit 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.

De modellen en infrastructuur die wij hiervoor gebruiken, staan op de subverwerkerslijst. De gegevensverwerking vindt 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
- 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-functionaliteit
- Er gevoelige financiële gegevens worden verwerkt
- Derden betrokken zijn bij de verwerking, zoals de leveranciers van de AI-modellen

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-functionaliteit, 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. Deze leveranciers staan op de subverwerkerslijst. Voor de inzet van AI vindt de verwerking plaats binnen de EER. Er is geen sprake van doorgifte van persoonsgegevens aan landen buiten de EER.

CoreCubes controleert periodiek of de leveranciers van AI-functionaliteit 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-functionaliteiten. 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 wetgeving (AI Act)

De Europese AI-verordening (AI Act) is sinds augustus 2024 in werking en wordt gefaseerd van toepassing. CoreCubes bereidt zich voor op de verplichtingen die bij onze rol horen. 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.

11. Module Treinvertraging/NS-koppeling

CoreCubes biedt de mogelijkheid om, via de subverwerker Treinvertraging B.V. ("TV"), een koppeling met NS te activeren binnen de dagboek-app. Via deze koppeling worden reistransacties (zoals bedrag, datum, en van/naar-station) opgehaald en verwerkt in de dagboek-app, zodat deze automatisch kunnen worden meegenomen bij declaraties. Deze module is alleen van toepassing wanneer de klant deze koppeling expliciet activeert en hiervoor akkoord geeft, op dezelfde wijze als bij de Module AI.

Voorwaarde: eigen NS Zakelijk-account

Voor het gebruik van deze module dient de klant zelf een eigen NS Zakelijk-account af te sluiten en CoreCubes/TV hiertoe toegang te geven. CoreCubes en TV ontsluiten en verwerken uitsluitend de reisdata waartoe de klant zelf toegang verleent via dit eigen account. NS wordt hierdoor geen (sub)verwerker van CoreCubes; CoreCubes en TV ontsluiten enkel de gegevens waartoe de klant zelf toegang heeft verleend.

Gebruikers kunnen de verwerkte reisdata te allen tijde binnen de applicatie inzien en, waar nodig, muteren.

Aansprakelijkheid en beschikbaarheid

CoreCubes is niet verantwoordelijk voor de juistheid of volledigheid van de gegevens die via NS en TV worden aangeleverd. CoreCubes garandeert geen uptime van deze koppeling, aangezien de werking afhankelijk is van de beschikbaarheid en dienstverlening van NS en TV. CoreCubes is evenmin aansprakelijk als de koppeling niet functioneert doordat de klant zijn NS Zakelijk-account onjuist heeft ingericht of de toegang heeft ingetrokken.

Beëindiging van de koppeling

Zodra de klant geen gebruik meer wenst te maken van deze module, dient de klant dit altijd zelf op te zeggen bij CoreCubes. Zolang deze opzegging niet heeft plaatsgevonden, blijft de module (en de bijbehorende verwerking) actief.

Subverwerkers

Treinvertraging B.V. staat met activatie van deze module op de subverwerkerslijst. De verwerking door TV vindt volledig plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Wijzigingen hierin worden, net als bij overige subverwerkers, minimaal vier weken vooraf gemeld.

12. Module GPS: automatische kilometerregistratie

CoreCubes biedt een aanvullende, losse native app aan waarmee medewerkers van de klant hun gereisde kilometers automatisch kunnen laten registreren op basis van locatiegegevens. Deze module is alleen van toepassing wanneer de klant deze app in gebruik neemt.

Werking

De GPS-app is een aparte applicatie, los van de standaard CoreCubes-webapp. Een medewerker dient deze app bewust te downloaden en zelf toestemming te geven voor het delen van locatiegegevens op de telefoon.

- De app registreert de locatie alleen tijdens een actieve registratie. Die start de medewerker zelf, of de registratie start automatisch binnen tijdsloten die de medewerker zelf heeft ingesteld.
- Tijdens een actieve registratie werkt de locatieregistratie ook als de app op de achtergrond staat. De medewerker ziet dan altijd een melding op het toestel.
- De medewerker kan een registratie altijd pauzeren of stoppen.

Buiten een actieve registratie wordt de locatie niet vastgelegd.

Verwerkte gegevens

Binnen deze module worden de volgende gegevens verwerkt:

- Locatiegegevens (GPS), gebruikt om de route en de gereisde kilometers vast te leggen.
- Apparaatgegevens, zoals toesteltype en besturingssysteem, voor de koppeling van het toestel aan de omgeving van de klant en voor technische ondersteuning.
- Sessiegegevens, zoals start- en stoptijden van registraties en ingevulde formuliergegevens, bijvoorbeeld het rittype.

De camera wordt uitsluitend gebruikt voor het scannen van een QR-code bij het koppelen van het toestel; er worden geen foto's of video's opgeslagen of verzonden. Locatiegegevens worden tijdelijk op het toestel gebufferd en na verzending naar de Dagboek-omgeving van de klant opgeschoond. Bij het verwijderen van de app worden alle lokale gegevens definitief verwijderd. In de Dagboek-omgeving worden de gegevens bewaard conform de afspraken met de klant, en uiterlijk na afloop van de overeenkomst verwijderd.

Verantwoordelijkheid klant

De klant is verantwoordelijk voor het onderling afstemmen met de medewerker dat deze bewust is van het gebruik van de app en hier toegang toe geeft (locatiedeling op de telefoon). CoreCubes stelt de app en de bijbehorende functionaliteit uitsluitend ter beschikking.

Aansprakelijkheid

CoreCubes is nimmer aansprakelijk voor fouten, afwijkingen of misvattingen in de via deze module geregistreerde locatie- of kilometergegevens, noch voor eventuele gevolgen daarvan voor de medewerker of de klant (zoals een onjuiste of gemiste kilometervergoeding).

Ontwikkeling en hosting

De native app wordt door CoreCubes zelf ontwikkeld en onderhouden. De app heeft geen eigen hosting: de gegevens worden verzonden naar de Dagboek-omgeving van de klant en daar verwerkt zoals beschreven in artikel 6.10. De app zelf verwerkt geen gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Voor de verdere verwerking in Dagboek, waaronder routeberekening, geldt artikel 6.10.

Bijlage Subverwerkers

CoreCubes zet voor Dagboek de volgende subverwerkers in. Deze lijst geldt op de datum van deze versie. Nieuwe subverwerkers melden wij minimaal vier weken vooraf, zoals beschreven in artikel 6.10.

Subverwerker	Dienst	Wanneer	Locatie
Mendix	Platform waarop Dagboek draait	Altijd	West-Europa (EER)
Amazon Web Services	Datacenters onder Mendix	Altijd	West-Europa (EER)
Google	Routes API voor routeberekening	Alleen als de API-key van CoreCubes wordt gebruikt (artikel 2.3)	Wereldwijd, ook buiten de EER
Nodge (TechVenture B.V.)	Platform voor het supportportaal en de AI-module	Bij support, en bij activatie van de Module AI (artikel 10)	Nederland
Leaseweb	Infrastructuur onder Nodge	Bij support, en bij activatie van de Module AI (artikel 10)	Nederland
Mistral AI	AI-ondersteuning in het supportportaal en AI-model binnen de AI-module	Bij support, en bij activatie van de Module AI (artikel 10)	EU
Treinvertraging B.V.	NS-koppeling	Bij activatie van de Module Treinvertraging (artikel 11)	EER