

Verwerkersovereenkomst Appficient

Versie: 1.0

Datum: 3 juli 2026

Overwegingen

Deze Verwerkersovereenkomst is een bijlage bij de Algemene Voorwaarden van Appficient en maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen Appficient en de klant. De klant aanvaardt deze Verwerkersovereenkomst bij registratie of bij het afsluiten van een abonnement, op dezelfde wijze als de Algemene Voorwaarden.

Bij het leveren van de software verwerkt Appficient persoonsgegevens die de klant en zijn gebruikers in de software invoeren. Voor die gegevens is de klant verwerkingsverantwoordelijke en Appficient verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. Artikel 28 AVG verplicht partijen om hun afspraken daarover schriftelijk vast te leggen. Dat doen zij met deze Verwerkersovereenkomst.

Deze Verwerkersovereenkomst gaat uitsluitend over de rol van Appficient als verwerker. Voor de persoonsgegevens die Appficient als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt (accountgegevens, facturatie, support, websitebezoek) geldt de privacyverklaring van Appficient.

Artikel 1: Definities

Begrippen die in de Algemene Voorwaarden zijn gedefinieerd (Appficient, klant, software, overeenkomst, omgeving, gebruikersaccount, beheerder, klantdata, koppeling, AI-functionaliteit) hebben in deze Verwerkersovereenkomst dezelfde betekenis. Begrippen uit de AVG (persoonsgegevens, verwerking, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, betrokkene, inbreuk in verband met persoonsgegevens) hebben de betekenis die de AVG daaraan geeft. Daarnaast geldt:

I. Klantpersoonsgegevens: alle persoonsgegevens die de klant of zijn gebruikers in de software invoeren, uploaden of via de software laten verwerken en waarvoor de klant verwerkingsverantwoordelijke is. Een overzicht staat in Bijlage 1.

II. Subverwerker: iedere derde die Appficient inschakelt om ten behoeve van de klant klantpersoonsgegevens te verwerken, zoals hosting-, e-mail- en AI-dienstverleners. Een overzicht per categorie staat in Bijlage 2.

III. Standaardkoppeling: een dienst van een derde die automatisch onderdeel is van de software en die de klant niet kan uitschakelen. Standaardkoppelingen zijn subverwerkers.

IV. Optionele koppeling: een koppeling met een dienst van een derde die de klant zelf activeert en op ieder moment kan deactiveren, zoals een boekhoud-, agenda- of e-mailkoppeling. Aanbieders van optionele koppelingen zijn geen subverwerkers.

V. Datalek: een inbreuk in verband met persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 12 AVG die klantpersoonsgegevens raakt.

Deze Verwerkersovereenkomst bevat drie bijlagen:

- Bijlage 1: aard, doel en omvang van de verwerking, categorieën betrokkenen en persoonsgegevens, bewaartermijnen.
- Bijlage 2: categorieën subverwerkers en de wijze waarop de klant de actuele lijst ontvangt.
- Bijlage 3: technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Artikel 2: Rolverdeling

I. Ten aanzien van klantpersoonsgegevens is de klant verwerkingsverantwoordelijke en Appficient verwerker.

II. De klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. Appficient verwerkt klantpersoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de klant, op basis van deze Verwerkersovereenkomst en de gedocumenteerde instructies van de klant. Het gebruik van de software conform de Algemene Voorwaarden en de instellingen die de klant in de software kiest, gelden als instructies.

III. Appficient verwerkt klantpersoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en gebruikt ze niet voor marketing, profilering of het trainen van AI-modellen. Appficient mag klantdata wel geanonimiseerd en geaggregeerd gebruiken voor statistiek en verbetering van de software, mits de gegevens niet herleidbaar zijn tot de klant of tot personen.

IV. Als Appficient van mening is dat een instructie van de klant in strijd is met de AVG of andere wetgeving, informeert Appficient de klant daarover en mag Appficient de uitvoering opschorten totdat de klant de instructie heeft aangepast of bevestigd.

V. Als een wettelijke verplichting Appficient dwingt klantpersoonsgegevens anders te verwerken dan de klant heeft geïnstrueerd, informeert Appficient de klant vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.

Artikel 3: Verplichtingen van de klant

I. De klant staat ervoor in dat hij een geldige grondslag heeft voor de verwerking van klantpersoonsgegevens, dat de gegevens rechtmatig zijn verkregen en dat betrokkenen zijn geïnformeerd zoals de AVG vereist.

II. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van klantpersoonsgegevens en voor de bewaartermijnen die hij hanteert. De klant gebruikt de mogelijkheden in de software om gegevens te corrigeren, te exporteren en te verwijderen.

III. De klant bepaalt welke gebruikers en beheerders toegang hebben tot klantpersoonsgegevens en welke optionele koppelingen worden geactiveerd. Appficient adviseert de klant om met aanbieders van optionele koppelingen een eigen verwerkersovereenkomst te sluiten.

IV. De software is niet ontworpen voor bijzondere categorieën persoonsgegevens (artikel 9 AVG), gegevens over strafrechtelijke veroordelingen (artikel 10 AVG) of burgerservicenummers. De klant legt dergelijke gegevens niet in de software vast, ook niet in vrije velden, notities of bijlagen. Doet de klant dat toch, dan is dat volledig voor zijn eigen risico en verantwoordelijkheid.

V. De klant vrijwaart Appficient tegen aanspraken van betrokkenen, toezichthouders en derden die voortvloeien uit een schending van dit artikel of uit onrechtmatig gebruik van de software.

Artikel 4: Verplichtingen van Appficient

I. Appficient verwerkt klantpersoonsgegevens behoorlijk en zorgvuldig, overeenkomstig de AVG en deze Verwerkersovereenkomst, en op de wijze die van een professionele verwerker mag worden verwacht.

II. Appficient verleent de klant redelijke medewerking bij het nakomen van zijn verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG (beveiliging, meldplicht datalekken, gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging), rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Appficient beschikt.

III. Appficient benadert klantpersoonsgegevens uitsluitend voor zover nodig om de software te leveren, te onderhouden, storingen te verhelpen, de beveiliging te bewaken, support te verlenen op verzoek van de klant, of op grond van een wettelijke verplichting.

IV. Appficient heeft geen functionaris voor gegevensbescherming aangesteld, omdat de AVG dat voor Appficient niet vereist. Vragen over deze Verwerkersovereenkomst kunnen worden gesteld via support@appficient.nl.

Artikel 5: Beveiliging

I. Appficient treft passende technische en organisatorische maatregelen om klantpersoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard en omvang van de verwerking en de risico's voor betrokkenen. De maatregelen staan beschreven in Bijlage 3.

II. Appficient mag de maatregelen in Bijlage 3 aanpassen, mits het beveiligingsniveau daardoor niet wezenlijk daalt.

III. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging aan zijn kant: het zorgvuldig beheren van inloggegevens, het toekennen van rechten aan gebruikers, het gebruik van de aangeboden beveiligingsopties (zoals sterke wachtwoorden en inloggen via een zakelijk identiteitsplatform) en de apparaten en netwerken van waaruit de software wordt gebruikt.

Artikel 6: Geheimhouding

I. Appficient houdt klantpersoonsgegevens geheim en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan subverwerkers conform artikel 7, op instructie van de klant, of als een wettelijke verplichting of een bevel van een bevoegde autoriteit Appficient daartoe dwingt. In dat laatste geval informeert Appficient de klant vooraf, tenzij de wet dat verbiedt, en beperkt zij de verstrekking tot wat is vereist.

II. Appficient zorgt ervoor dat iedereen die onder haar verantwoordelijkheid toegang heeft tot klantpersoonsgegevens contractueel of wettelijk tot geheimhouding is verplicht en alleen toegang heeft voor zover nodig voor de uitvoering van zijn werkzaamheden. Deze verplichting blijft bestaan na het einde van de werkzaamheden.

Artikel 7: Subverwerkers

I. De klant geeft Appficient algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen voor de in Bijlage 2 genoemde categorieën. Appficient legt aan iedere subverwerker schriftelijk verplichtingen op die ten minste gelijkwaardig zijn aan die in deze Verwerkersovereenkomst en blijft jegens de klant verantwoordelijk voor de nakoming daarvan.

II. De actuele lijst van subverwerkers, met naam, vestigingsland en functie, verstrekt Appficient aan de klant bij het aangaan van de overeenkomst en daarna op verzoek via support@appficient.nl.

III. Appficient informeert de klant per e-mail of via de software ten minste dertig dagen voordat een nieuwe subverwerker wordt ingeschakeld of een bestaande wordt vervangen. De klant kan binnen veertien dagen na die kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken op grond van redelijke, op gegevensbescherming gebaseerde bezwaren.

IV. Bij een redelijk bezwaar zoekt Appficient in overleg met de klant naar een oplossing. Lukt dat niet, dan mag de klant de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe subverwerker wordt ingeschakeld, zonder dat hij vergoedingen voor de resterende looptijd verschuldigd is. Betaalde vergoedingen voor de periode tot de beëindiging worden niet gerestitueerd.

V. Optionele koppelingen vallen buiten dit artikel. De aanbieder van een optionele koppeling verwerkt klantpersoonsgegevens op basis van de keuze en de voorwaarden van de klant; Appficient is daarvoor niet verantwoordelijk.

Artikel 8: AI-functionaliiteit

I. Waar de klant AI-functionaliiteit gebruikt, verstuurt Appficient de door de klant aangeleverde invoer (zoals documenten, teksten of gegevens uit de omgeving) naar een AI-subverwerker om een resultaat te genereren. Deze verwerking gebeurt uitsluitend op initiatief van de klant en alleen voor de gevraagde functie.

II. Appficient contracteert AI-subverwerkers op voorwaarden die inhouden dat zij klantpersoonsgegevens niet gebruiken om hun modellen te trainen of te verbeteren en de gegevens niet langer bewaren dan nodig voor het leveren van het resultaat, met een korte bewaartermijn voor misbruikdetectie voor zover de dienstverlener die hanteert.

III. De klant blijft verantwoordelijk voor de beoordeling en het gebruik van AI-uitvoer en voor de rechtmatigheid van de invoer.

Artikel 9: Doorgifte buiten de EER

I. Klantpersoonsgegevens worden opgeslagen in datacenters in Nederland.

II. Doorgifte aan een subverwerker buiten de Europese Economische Ruimte vindt uitsluitend plaats op grond van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, de door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen (Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914) aangevuld met passende maatregelen, of een ander geldig doorgiftemechanisme uit hoofdstuk V AVG. Bijlage 2 vermeldt per categorie of doorgifte buiten de EER kan plaatsvinden.

Artikel 10: Datalekken

I. Appficient informeert de klant zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat zij een datalek heeft vastgesteld, via e-mail aan de beheerder van de omgeving. De kennisgeving bevat, voor zover op dat moment bekend: de aard van het datalek, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen en voorgestelde maatregelen en een contactpunt. Informatie die nog niet beschikbaar is, levert Appficient na zodra zij beschikbaar komt.

II. Appficient neemt zo snel mogelijk maatregelen om het datalek te beëindigen, de gevolgen te beperken en herhaling te voorkomen, en documenteert het datalek.

III. De klant beoordeelt zelf of hij het datalek moet melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. Appficient verleent daarbij redelijke medewerking. Appficient meldt een datalek niet zelf aan de toezichthouder of aan betrokkenen, tenzij de wet Appficient daartoe rechtstreeks verplicht.

IV. Appficient informeert de klant ook als zij een verzoek om informatie, een vordering of een bevel van een toezichthouder of andere bevoegde autoriteit ontvangt over klantpersoonsgegevens, tenzij de wet dat verbiedt.

Artikel 11: Rechten van betrokkenen

I. De software biedt de klant de mogelijkheid om klantpersoonsgegevens in te zien, te corrigeren, te exporteren en te verwijderen. De klant handelt verzoeken van betrokkenen in beginsel zelf af met die functionaliteit.

II. Ontvangt Appficient rechtstreeks een verzoek van een betrokkene over klantpersoonsgegevens, dan stuurt Appficient het verzoek door naar de klant en reageert zij niet inhoudelijk, anders dan met de mededeling dat het verzoek aan de klant is doorgegeven.

III. Voor zover de klant een verzoek niet zelf met de software kan afhandelen, verleent Appficient redelijke bijstand. Appficient mag daarvoor een redelijke vergoeding in rekening brengen op basis

van de bestede tijd, tenzij de bijstand nodig is door een tekortkoming van Appficient.

Artikel 12: Controle en verantwoording

I. Appficient stelt de klant op verzoek alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat Appficient de verplichtingen uit artikel 28 AVG en deze Verwerkersovereenkomst nakomt, zoals een beschrijving van de beveiligingsmaatregelen, het overzicht van subverwerkers, relevante beleidsdocumenten en beschikbare verklaringen of rapporten van haar hostingpartij.

II. Controle vindt in beginsel schriftelijk plaats: de klant stelt vragen, Appficient beantwoordt die binnen een redelijke termijn. Appficient beantwoordt maximaal eenmaal per jaar een uitgebreide vragenlijst van de klant, tenzij een datalek of een aanwijzing van een toezichthouder aanleiding geeft tot meer.

III. Alleen als de schriftelijke informatie aantoonbaar onvoldoende is om aan een wettelijke verplichting van de klant te voldoen, of als een toezichthouder dat verlangt, kan de klant een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke, aan geheimhouding gebonden deskundige. Die audit vindt maximaal eenmaal per jaar plaats, wordt ten minste dertig dagen vooraf aangekondigd, richt zich uitsluitend op de verwerking van klantpersoonsgegevens, verstoort de bedrijfsvoering van Appficient niet en komt voor rekening van de klant, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van Appficient aantoont.

IV. Bevindingen worden gedeeld met Appficient. Appficient herstelt gegronde tekortkomingen binnen een redelijke termijn.

Artikel 13: Bewaring, teruggave en verwijdering

I. Appficient bewaart klantpersoonsgegevens zolang de overeenkomst loopt, tenzij de klant ze eerder verwijdt.

II. De klant kan gedurende de looptijd op ieder moment zelf klantpersoonsgegevens exporteren in een gangbaar formaat. De klant exporteert de gegevens die hij wil behouden vóór het einde van de overeenkomst.

III. Na het einde van de overeenkomst bewaart Appficient de omgeving nog zestig dagen. In die periode kan de klant de omgeving tegen betaling heractiveren of Appficient verzoeken om een export; voor een export op verzoek mag Appficient een redelijke vergoeding in rekening brengen. Voor een niet omgezette proefomgeving geldt een termijn van maximaal vijftig dagen na afloop van de proefperiode.

IV. Na het verstrijken van deze termijn verwijdt Appficient alle klantpersoonsgegevens, inclusief kopieën bij subverwerkers, behoudens gegevens die Appficient op grond van een wettelijke bewaarplicht moet bewaren. Back-ups waarin de gegevens nog voorkomen worden volgens de reguliere rotatie overschreven en niet meer gebruikt voor herstel van de omgeving. Op verzoek van de klant verwijdt Appficient eerder en bevestigt zij de verwijdering schriftelijk.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

I. De aansprakelijkheidsregeling uit de Algemene Voorwaarden is van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst. Boetes die een toezichthouder aan een partij oplegt, komen voor rekening van de partij aan wie de overtreding is toe te rekenen, ieder voor zijn eigen aandeel.

II. Appficient is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van instructies van de klant, van onjuiste of onrechtmatige klantpersoonsgegevens, van het handelen van gebruikers of van optionele koppelingen.

Artikel 15: Duur en overige bepalingen

I. Deze Verwerkersovereenkomst geldt zolang Appficient klantpersoonsgegevens verwerkt, dus ook gedurende de bewaartermijn na het einde van de overeenkomst. De artikelen over geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht blijven daarna van kracht.

II. Appficient mag deze Verwerkersovereenkomst wijzigen op de wijze en met de termijnen die de Algemene Voorwaarden voorschrijven voor wijziging van die voorwaarden. Wijzigingen die nodig zijn door gewijzigde wet- of regelgeving of een aanwijzing van een toezichthouder kunnen met een kortere termijn ingaan.

III. Bij strijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Voorwaarden gaat deze Verwerkersovereenkomst voor wat betreft de verwerking van klantpersoonsgegevens.

IV. Als een bepaling nietig of onverbindend is, blijven de overige bepalingen van kracht en vervangen partijen de bepaling door een geldige die de strekking zo dicht mogelijk benadert.

V. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant.

Bijlage 1: Beschrijving van de verwerking

Aard en doel van de verwerking

Het hosten, opslaan, beschikbaar stellen, tonen, doorzoeken, bewerken, exporteren, versturen (e-mail, PDF), back-uppen en beveiligen van klantpersoonsgegevens, zodat de klant de software kan gebruiken voor relatiebeheer, offertes, verkoop- en inkoopfacturatie, projecten, werkbonden, planning, tickets, urenregistratie, personeelsadministratie, e-mailmarketing en de daaraan gekoppelde AI-functies en koppelingen.

Categorieën betrokkenen

- Gebruikers en medewerkers van de klant.
- Klanten, prospects en contactpersonen van de klant.
- Leveranciers, partners en andere zakelijke relaties van de klant.
- Ontvangers van door de klant verzonden e-mails, offertes, facturen en campagnes.
- Andere personen van wie gebruikers gegevens in de software invoeren.

Categorieën persoonsgegevens

- Gebruikers en medewerkers: naam, e-mailadres, telefoonnummer, functie, profielfoto, inloggegevens (versleuteld), gebruikersrechten, geregistreerde uren, verlof en verzuimdagen zonder reden, contractgegevens zoals functie, contracttype, start- en einddatum en contracturen, handtekening op werkbonden.
- Relaties en contactpersonen: naam, bedrijfsnaam, functie, adres, e-mailadres, telefoonnummer, KvK- en btw-nummer, IBAN, taal, correspondentie, offertes, facturen, betaalhistorie, tickets, notities.
- Documenten en vrije velden: alle persoonsgegevens die de klant zelf opneemt in bijlagen, notities, beschrijvingen, aangepaste velden en gescande inkoopfacturen of bonnetjes.

Uitgesloten gegevens

Bijzondere categorieën persoonsgegevens (waaronder gezondheidsgegevens en de reden van verzuim), gegevens over strafrechtelijke veroordelingen, burgerservicenummers, loon- en salarisgegevens en volledige betaalkaartnummers. De software is daar niet voor bedoeld; opname ervan is voor rekening en risico van de klant.

Bewaartermijnen

Gedurende de overeenkomst, daarna zestig dagen (proefomgeving: maximaal vijftig dagen), waarna verwijdering plaatsvindt zoals beschreven in artikel 13.

Bijlage 2: Subverwerkers

De concrete lijst met namen, vestigingsland en functie ontvangt de klant bij het aangaan van de overeenkomst en op verzoek via support@appficient.nl. Appficient schakelt subverwerkers in binnen de volgende categorieën:

Categorie	Functie	Locatie verwerking
Hosting en infrastructuur	Servers, databases, opslag en back-ups van alle klantdata	Nederland
E-maildienstverlener	Verzenden van e-mails vanuit de software (offertes, facturen, herinneringen, campagnes, notificaties)	EU, met mogelijke doorgifte naar de VS onder een geldig doorgiftemechanisme
AI-dienstverleners	Genereren van tekst, samenvattingen en voorstellen; herkenning als fallback	VS, onder een geldig doorgiftemechanisme; geen training op klantdata
Documentherkenning	Herkennen van gegevens op inkoopfacturen en bonnetjes	EU
Betaaldienstverlener	Verwerken van betalingen van de facturen van de klant via een betaallink, indien de klant die functie gebruikt	EU

Optionele koppelingen (boekhoudpakketten, agenda-, e-mail- en takendiensten, inloggen via een identiteitsplatform) zijn geen subverwerkers en vallen onder de eigen keuze en voorwaarden van de klant.

Bijlage 3: Beveiligingsmaatregelen

Infrastructuur en fysieke beveiliging

- Hosting bij een gecertificeerde Nederlandse hostingpartij met datacenters in Nederland, fysieke toegangscontrole, redundante stroom- en netwerkvoorziening.
- Scheiding van productie-, test- en ontwikkelomgevingen; klantdata wordt niet gebruikt in test- of ontwikkelomgevingen.

Logische toegang

- Iedere klant heeft een eigen, logisch gescheiden omgeving; toegang tot gegevens is altijd gebonden aan de omgeving en de rechten van de gebruiker.
- Rolgebaseerde rechten binnen de omgeving, beheerd door de beheerder van de klant.
- Wachtwoorden worden uitsluitend gehasht opgeslagen; inloggen via een zakelijk identiteitsplatform wordt ondersteund.
- Beveiliging tegen brute-force-aanvallen en sessieverloop bij inactiviteit.
- Beheerderstoegang van Appficient tot productiesystemen is beperkt tot de daarvoor noodzakelijke personen, gebruikt individuele accounts met sterke authenticatie en wordt gelogd.

Transport en opslag

- Alle verbindingen met de software en de API verlopen via TLS met actuele configuratie.
- Opslag op versleutelde schijven bij de hostingpartij; back-ups worden versleuteld bewaard.

Beschikbaarheid en herstel

- Dagelijkse geautomatiseerde back-ups met een beperkte rotatie, opgeslagen gescheiden van de productieomgeving.
- Monitoring van beschikbaarheid en foutmeldingen; herstelprocedure voor het terugzetten van een omgeving.

Softwareontwikkeling en onderhoud

- Beveiligingsupdates van besturingssysteem, frameworks en afhankelijkheden worden periodiek doorgevoerd.
- Wijzigingen worden getest voordat zij naar productie gaan; productie is via versiebeheer herleidbaar.
- Invoer wordt gevalideerd; bescherming tegen gangbare webkwetsbaarheden (injectie, cross-site scripting, cross-site request forgery).

Organisatorisch

- Geheimhoudingsverplichting voor iedereen die namens Appficient toegang heeft tot klantdata.
- Toegang tot een klantomgeving door Appficient alleen voor support, beveiliging of storingsherstel, en waar mogelijk op verzoek van of in overleg met de klant.
- Procedure voor het vaststellen, beperken, documenteren en melden van datalekken conform artikel 10.
- Periodieke evaluatie van de beveiligingsmaatregelen en van subverwerkers.