Servicevoorwaarden Bedrijfsvoering in Regie

Versie 1.0 · Burggraaf it B.V. · KvK 98885693

Deze servicevoorwaarden zijn een aanvulling op de NLdigital Voorwaarden 2025 (de algemene voorwaarden). Bij strijdigheid gaan deze servicevoorwaarden voor. Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis uit de algemene voorwaarden, tenzij hieronder anders bepaald.

1. Begrippen

- **Dienst**: het online platform Bedrijfsvoering in Regie, bereikbaar via https://bedrijfsvoeringinregie.nl, waarmee Klant gegevens uit eigen bronapplicaties laadt, koppelt, controleert en aanvult.
- **Leverancier**: Burggraaf it B.V., gevestigd te Sliedrecht.
- **Klant**: de organisatie die een Omgeving afneemt.
- **Omgeving**: de voor Klant ingerichte, logisch en per database gescheiden afdeling van de Dienst.
- **Functioneel beheerder**: de door Klant aangewezen gebruiker die accounts, rechten en groepen in de Omgeving beheert.
- **Inrichting**: het door Leverancier per Omgeving bepalen van bronnen, tabellen, sleutels, controles en formulieren.
- **Klantgegevens**: alle gegevens die Klant in de Omgeving laadt of laat laden.

2. Dienst en inrichting

1. Leverancier stelt de Dienst ter beschikking als dienst (SaaS). Klant krijgt geen kopie van de programmatuur.
2. Omgevingen worden uitsluitend door Leverancier aangemaakt; zelfregistratie is niet mogelijk.
3. De Inrichting is werk van Leverancier. Klant richt geen datastructuren, koppelsleutels of controles zelf in. Wijzigingen in de Inrichting worden in overleg en tegen de overeengekomen tarieven uitgevoerd.
4. Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de Klantgegevens en voor de aanlevering ervan in het afgesproken formaat. Leverancier controleert aanleveringen op formaat en registreert elke verwerking in een importlog (zie artikel 10.1 van de verwerkersovereenkomst).
5. Controles tonen wat de Klantgegevens bevatten. Signaleringen zijn constateringen op basis van vergelijkingsregels, geen beoordeling van de juistheid van de bronsystemen.

3. Accounts en toegang

1. Klant wijst ten minste één Functioneel beheerder aan. Leverancier maakt het eerste beheerdersaccount aan, en op verzoek van Klant een volgend beheerdersaccount; alle overige accounts maakt Klant zelf. Bij een beheerdersaccount met wachtwoord ziet Leverancier het tijdelijke wachtwoord en geeft het door; de beheerder moet het bij de eerste inlog vervangen.
2. Elk account is persoonlijk. Toegang vereist een wachtwoord met tweefactorauthenticatie, of inloggen via de Microsoft-omgeving van Klant (SSO). Als tweede stap na het wachtwoord gelden een code uit een authenticator-app of een code per e-mail. Welke van deze inlogmethoden voor Klant aanstaan, stelt Leverancier op verzoek van Klant in; minstens één staat aan. Staan beide tweede stappen aan, dan kiest de gebruiker er zelf een. Klant kiest per account of het met een wachtwoord of met SSO inlogt. SSO werkt zodra Leverancier de Microsoft-omgeving van Klant aan de Omgeving heeft gekoppeld.
3. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van accounts van zijn gebruikers, het tijdig deactiveren van accounts en het toekennen van rechten. Leverancier beheert, buiten de beheerdersaccounts uit artikel 3.1, geen gebruikersaccounts van Klant, tenzij Klant hem vraagt als Functioneel beheerder op te treden (artikel 3.5).
4. Leverancier heeft in de Dienst per Omgeving deze toegang: hij ziet de accounts van de Omgeving (alleen lezen), het auditlog, de inlogpogingen, de beveiligingsmeldingen, de instellingen, de acceptaties van de voorwaarden, de inrichting met de laatste levering per tabel en de ideeën en wensen uit de Omgeving (artikel 5.4), waarvan hij de status zet; hij maakt beheerdersaccounts aan zoals in artikel 3.1; hij maakt de export van de Omgeving uit artikel 7.2; en hij kan een database van de Omgeving terugzetten uit een back-up. In de Dienst heeft Leverancier geen toegang tot de controles, de formulieren en het beheer van een Omgeving en kan hij niet werken als een gebruiker. De inhoud van ingevulde formulieren ziet hij in de Dienst alleen in die export; bij het terugzetten van een back-up gaat de database als geheel terug en toont het platform de inhoud niet. Het inzien van de accounts, het exporteren van het auditlog, het maken van de export, het terugzetten van een back-up en het wijzigen van de status van een idee of wens worden in het auditlog vastgelegd; het inzien van het auditlog, de inlogpogingen, de beveiligingsmeldingen en de ideeën en wensen niet. Als beheerder van de servers en databases kan Leverancier technisch bij alle gegevens; die toegang gebruikt hij alleen zoals in artikel 3 van de verwerkersovereenkomst staat.
5. Klant kan Leverancier vragen in zijn Omgeving als Functioneel beheerder of als gebruiker op te treden. Leverancier krijgt daarvoor een persoonlijk account in die Omgeving, met de rechten die Klant toekent. Dat account valt onder de regels voor accounts van Klant, en alle handelingen ermee worden zoals bij elke gebruiker in het auditlog vastgelegd. Klant kan het account op elk

moment deactiveren. De beperkingen uit artikel 3.4 gelden voor de toegang van Leverancier als leverancier, niet voor dit account.

6. Klant kan Leverancier vragen de toegang tot een Omgeving te beperken tot opgegeven IP-adressen.

4. Beschikbaarheid en onderhoud

1. Leverancier streeft naar een beschikbaarheid van 99,5% per kalendermaand, met uitzondering van overmacht. De Dienst controleert elke minuut of zijn geplande taken draaien, en daarmee of de server en de database werken, en of een aanlevering langer dan 10 minuten op verwerking wacht. Een onderbreking van de geplande taken van meer dan 3 minuten, en een aanlevering die langer dan 10 minuten op verwerking wacht, telt als onbeschikbaar. Een uitrol van een nieuwe versie en gepland onderhoud dat volgens artikel 4.2 is aangekondigd, tellen niet mee. De bereikbaarheid van de website zelf maakt geen deel uit van deze meting.
2. Gepland onderhoud vindt bij voorkeur plaats buiten kantooruren (07:00-19:00 op werkdagen) en wordt bij verwachte onderbreking van meer dan 30 minuten ten minste 2 werkdagen vooraf aangekondigd via de contactpersoon van Klant.
3. Beveiligingsupdates kunnen zonder aankondiging worden doorgevoerd.

5. Ondersteuning

1. Ondersteuning wordt geleverd aan de Functioneel beheerder via info@burggraaf.nl, op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
2. Leverancier streeft ernaar een melding van een storing die het gebruik van de Omgeving verhindert dezelfde werkdag in behandeling te nemen, en overige meldingen binnen 5 werkdagen. Een reactie is een eerste inhoudelijk antwoord, geen oplossing.
3. Vragen van eindgebruikers van Klant worden door de Functioneel beheerder afgehandeld.
4. Elke gebruiker van Klant kan in de Dienst met de knop "Idee of wens" een idee of wens insturen. De Dienst legt vast: wat de gebruiker wil zien of kunnen en waarom, wat hij bij "Namens" invult, wie de inzending deed (bij werken als een ander ook via wiens machtiging), zijn organisatieonderdeel, het moment en de status. De inzending gaat per e-mail naar Leverancier, met de bijlagen die de gebruiker meestuurt (hoogstens drie, samen hoogstens 10 MB). De bijlagen worden alleen doorgestuurd en niet in de Dienst bewaard. De Functioneel beheerder ziet de inzendingen uit de Omgeving; Leverancier zet de status. Het insturen en elke wijziging van de status worden in het auditlog vastgelegd, zonder de tekst van de inzending.

6. Gegevens, beveiliging en privacy

1. Klantgegevens blijven eigendom van Klant. Leverancier gebruikt Klantgegevens uitsluitend voor het leveren van de Dienst.
2. De verwerking van persoonsgegevens is geregeld in de verwerkersovereenkomst, die deel uitmaakt van de overeenkomst.
3. Klantgegevens worden opgeslagen in datacenters in Nederland. Sub-verwerkers zijn opgenomen in bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst.
4. Leverancier logt inlogpogingen, beheerhandelingen, inzage in controles en exports, met IP-adres en browsergegevens. Deze logs zijn beschikbaar voor Klant op verzoek en worden bewaard volgens de termijnen in de verwerkersovereenkomst. Elke gebruiker ziet zijn eigen recente inlogs in zijn profiel.
5. Leverancier meldt een beveiligingsincident dat Klantgegevens raakt zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk 48 uur nadat hij het heeft ontdekt, aan de contactpersoon van Klant. Aanvullende informatie volgt zodra die beschikbaar is.

7. Beëindiging en teruggave

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen looptijd en wordt daarna stilzwijgend verlengd met telkens 12 maanden, tenzij een partij ten minste 3 maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.
2. Na beëindiging kan Klant gedurende 30 dagen een export van de Omgeving opvragen. Leverancier maakt die export per Omgeving en levert één zip-bestand met: per formulier een Excel-bestand met per verklaring alle antwoorden, toelichtingen, de status, wie de verklaring het laatst bewerkte en wanneer, en, bij een formulier met ondertekening, wie wanneer ondertekende; de afhandelingen in Excel, per stap wie, wat en wanneer; het logboek in Excel, met alle regels van het auditlog van de Omgeving (beheerhandelingen en inzage in controles) en de inlogpogingen van haar accounts; de ideeën en wensen uit de Omgeving in Excel, met hun status en zonder bijlagen; en de Inrichting van de Omgeving als pdf, met de beschikbare AI-hulpmiddelen en per hulpmiddel de prompt die geldt. De gegevens die Klant uit zijn eigen bronapplicaties aanleverde, zitten niet in de export; die staan in die bronapplicaties. Daarna verwijdert Leverancier de Omgeving en alle Klantgegevens, inclusief back-ups, binnen 90 dagen, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

8. Tarieven en betaling

1. Tarieven worden per overeenkomst vastgelegd: een vergoeding per Omgeving per maand en een uurtarief voor Inrichting en wijzigingen daarop.
2. Leverancier kan tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen met de CBS-dienstenprijsindex, aangekondigd ten minste 2 maanden vooraf.
3. Facturen worden betaald binnen 30 dagen na factuurdatum.

9. Wijziging van deze voorwaarden

Leverancier kan deze servicevoorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie wordt in de Dienst gepubliceerd en aan de Functioneel beheerder ter acceptatie voorgelegd. Wezenlijke wijzigingen worden ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd. Klant kan bij een wezenlijke wijziging die hem benadeelt de overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

10. AI-hulpmiddelen

1. De AI-hulpmiddelen staan voor een Omgeving standaard uit. Leverancier zet ze alleen aan op schriftelijk verzoek van Klant, en op schriftelijk verzoek van Klant weer uit.
2. Elk AI-hulpmiddel komt uit een bibliotheek van standaardprompts die Leverancier beheert. Een standaardprompt is een vaste opdracht aan de AI, zoals het anonimiseren of het vergelijken van documenten, of een vrije prompt waarbij de gebruiker zelf de opdracht typt. Welke hulpmiddelen in de Omgeving beschikbaar zijn, zet Leverancier op verzoek van Klant. De Functioneel beheerder bepaalt welke gebruikers een hulpmiddel kunnen gebruiken, en kan bij een hulpmiddel met een vaste opdracht een eigen prompt vastleggen in plaats van de standaardprompt. De prompts horen bij de Inrichting. Klant neemt in een eigen prompt geen persoonsgegevens op.
3. Voor deze functies wordt afgeschermde AI gebruikt. De AI draait op een eigen server die Leverancier huurt bij Hetzner, in een Europees datacenter, en zelf beheert. Er is geen externe AI-dienst betrokken. Alleen de tekst die een gebruiker aanbiedt gaat naar die server, ook als hij een bestand kiest.
4. Wat een gebruiker aanbiedt (de opdracht en de documenten) en de antwoorden worden niet bewaard en niet gebruikt voor het trainen van modellen. De invoer staat versleuteld klaar tot de verwerking begint, een Word-document tot de verwerking klaar is. Een resultaat, bij een Word-document ook het bewerkte bestand, staat versleuteld 15 minuten voor de gebruiker klaar en wordt daarna verwijderd. Per gebruik legt de Dienst in het auditlog vast wie het hulpmiddel gebruikte, welk hulpmiddel en welk model, het aantal tekens, de duur en of het lukte, zonder de

inhoud.

5. Klant bepaalt zelf welke documenten zijn gebruikers aanbieden.
6. De resultaten zijn een hulpmiddel en geen oordeel. Klant controleert een resultaat voordat hij het gebruikt.

11. Contact

Burggraaf it B.V., Sliedrecht KvK 98885693 · btw NL868686815B01 info@burggraaf.nl