TOETREDINGS- EN VERWERKINGSOVEREENKOMST DIGIPOST

TUSSEN

Het agentschap Facilitair Bedrijf (HFB)	Naam en rechtsvorm:	Vlaamse Gemeenschap en Vlaams Gewest Agentschap Facilitair Bedrijf
	KBO:	*Ondernemingsnummer*: 0316.380.841 *Vestigingseenheid*: 2.199.300.992
	Adres:	Havenlaan 88, bus 60 1000 Brussel

EN

De Klant	Naam en rechtsvorm:	
	KBO:	*Ondernemingsnummer*: *Vestigingseenheid*:
	Adres:	

HFB en de Klant worden gezamenlijk ook aangeduid als de "Partijen" of individueel als een "Partij".

OVERWEGENDE

A. HFB heeft overeenkomstig artikel 4 van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap "agentschap Facilitair Bedrijf" de taak om:

   a. duurzame facilitaire diensten marktconform aan te bieden (2de lid);
   b. de bestuursdocumenten van de Vlaamse overheid te beheren en te bewaren (4de lid, 3°);
   c. De Vlaamse overheid en de lokale overheden te ondersteunen bij de optimalisering van hun interne processen (4de lid, 2°).

B. HFB besliste op haar Directieoverleg van 9 november 2021 om DigiPost verplicht uit te rollen naar alle door HFB beheerde gebouwen waar personeelsleden van HFB ook de verzending en ontvangst van analoge post op zich nemen;

C. HFB zal in het kader van DigiPost Persoonsgegevens Verwerken;

D. Partijen wensen in deze Hoofdovereenkomst de afspraken en modaliteiten van de samenwerking in het kader van DAV vast te leggen.

WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT

1 DEFINITIES

Begrippen of uitdrukkingen die in de overeenkomst met hoofdletter geschreven worden, hebben de betekenis zoals uiteengezet in dit artikel of zoals elders in de overeenkomst gedefinieerd.

"AVG"	de verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
"Betrokkene"	geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben.
"Inbreuk in verband met Persoonsgegevens"	heeft de betekenis zoals gedefinieerd in art. 4,12) van de AVG.
"Intellectuele Eigendom"	betekent (a) alle intellectuele eigendomsrechten, met inbegrip van maar niet beperkt tot auteursrecht, naburige rechten, rechten in computerprogramma's, octrooien, merken, tekeningen en modellen, databanken, kweekproducten, geografische aanduidingen en oorsprongsbenamingen, softwarerechten, topografieën van halfgeleiders, ongeacht of deze geregistreerd zijn of niet; (b) alle aanvragen tot, alle rechten om een aanvraag te doen tot, en alle toekenningen van bescherming van die rechten en/of toekenning en hernieuwingen daarvan; en (c) alle gelijkaardige rechten of beschermingsvormen of belangen of met inbegrip doch niet beperkt tot commerciële en fabrieksgeheimen en andere knowhow, die bestaan of in de toekomst bestaan, in enig land ter wereld.
"Klantgegevens"	betekent alle gegevens, informatie, documenten, tekst, statistieken, analyses en andere materialen in gelijk welke vorm die betrekking hebben op de Klant, zijn personeel, aangestelden, zijn klanten, leveranciers of activiteiten, burgers, en die door HFB of haar onderaannemers worden verwerkt of waartoe HFB of haar onderaannemers anderszins toegang heeft of kan krijgen in het kader van de dienstverlening.

"Bestemmeling"	een organisatie, een niveau binnen een organisatie of een natuurlijke persoon
"Bericht"	alle schriftelijke informatie die via eender welk kanaal (bv.post, generieke mailbox, webformulieren), in eender welke vorm (analoog / digitaal) of in eender welk formaat (bv. xml, pdf, msg, html, doc(x) enzovoort) verspreid of uitgewisseld wordt
"Overmacht"	betekent een gebeurtenis (i) die buiten de controle van een Partij is en (ii) die (in geval van de Klant) niet vermeden kon worden door, of waarvan de gevolgen niet beperkt konden worden door, het naleven van de verplichtingen op vlak van *business continuity* en (iii) die het voor dergelijke Partij onmogelijk maakt om haar verplichtingen onder de overeenkomst uit te voeren.
"Persoonsgegevens"	heeft de betekenis zoals gedefinieerd in art. 4,1), van de AVG.
"Verwerking"/"Verwerken"	een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
"Klantportaal"	dit is de (openbare) webomgeving waarop de Klant alle relevante informatie met betrekking tot de dienstverlening in het kader van DigiPost kan terugvinden. https://www.vlaanderen.be/informatiemanagement/informatie-digitaliseren/digitalisering-inkomende-post
"Maatwerk"	betekent alle: (i) aanpassingen en toevoegingen aan de Dienstverlening (functionaliteiten, velden, koppelingen, manuele acties in de scankamer ...) ; (ii) om het even welke andere literaire werken en/of documenten (opgeslagen op bestendige wijze of in machinetaal,) ontwikkeld in het kader van de Dienstverlening door de Opdrachtnemer van HFB of één van zijn werknemers, aangestelden of onderaannemers, op (al dan niet expliciet) verzoek en voor rekening van de Klant, en de bijhorende documentatie met onder meer ontwerp en analyse; (iii) databanken ontwikkeld in het kader van de Dienstverlening door de Opdrachtnemer van HFB of één van zijn werknemers, aangestelden of onderaannemers, op (al dan niet expliciet) verzoek en voor rekening van de Klant, en de bijhorende documentatie; (iv) Methodes, procedures en processen ontwikkeld in het kader van de

Dienstverlening door de Opdrachtnemer van HFB of één van zijn werknemers, aangestelden of onderaannemers, op verzoek en voor rekening van de Klant (bv. fraudecontrole op diploma's).

2 OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING DIGIPOST

2.1 ALGEMEEN

a. Met DigiPost biedt HFB een dienstverlening aan voor het digitaliseren (in casu scanning) en het digitaal afleveren van (analoge) voor de Klant bestemde berichten. Hiervoor biedt HFB een centrale scankamer aan waar alle voor de Klant bestemde analoge berichten worden ontvangen en gedigitaliseerd. Voor de verdeling van gedigitaliseerde berichten biedt HFB een software-oplossing aan en voor de verdeling van niet-scanbare berichten of pakjes zullen pakketautomaten geplaatst worden in de in bijlage 2 vermelde gebouwen.

b. De dienstverlening van DigiPost omvat:

- het gebruik van alle beschikbare functionaliteiten van de DigiPost-software waaronder o.a.:
    - o het raadplegen van digitale, al dan niet gescande, berichten;
    - o het toewijzen van een poststuk aan een bestemmeling;
    - o het opvragen van analoge originele berichten;
    - o het aanvragen van herscans;
    - o het doorsturen van berichten aan een bestemmeling.
- het aanbieden van een centrale scankamer waar o.a.:
    - o analoge berichten gesorteerd worden per postbus;
    - o analoge berichten scanklaar gemaakt worden;
    - o de analoge berichten gedigitaliseerd (in casu gescand) worden;
    - o uitgezocht wordt wie de bestemmeling is van onduidelijk geadresseerde post;
- het gebruik van Documentenkluis om berichten in te bewaren;
    - o De Klant kan in de DigiPost-software de bewaartermijn van de berichten in Documentenkluis bepalen of opteren om geen berichten op te slaan in Documentenkluis;
    - o De Klant dient met het oog op het gebruik van Documentenkluis ook de "Toetredingsovereenkomst dienstverlening Digitaal Archief Vlaanderen" en het bijhorende bestelformulier voor "Documentenkluis" te ondertekenen.
- het maken van afspraken met de dienstverlener(s) van analoge postdiensten met betrekking tot het doorsturen van berichten bestemd voor fysieke (post)adressen naar de centrale scankamer van HFB;

- het aanleveren van gedigitaliseerde berichten cf. de bepalingen van art. II.25 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (zie ook 5. Substitutie);
- toegang tot de helpdesk. Deze is beschikbaar tijdens de standaard kantooruren;
- het gebruik van de standaard API's (Application Program Interfaces);
- gebruikers- en API-documentatie;
- minimaal jaarlijks een nieuwe release van de DigiPost-software;
- opleidingen m.b.t. de DigiPost-software;
- Pakketautomaten waarin pakjes en niet scanbare berichten worden geplaatst ter attentie van de bestemmeling;
- Het optionele gebruik van dienstverlening van het dienstencentrum van HFB als de Klant gebruik maakt van Orafin en nog niet aangesloten is bij het dienstencentrum:
    - Indien de Klant wenst, kan deze voor deze Dienstverlening kennismaken met de end-to-enddienstverlening van het dienstencentrum, en dit zonder werklastmeting. Binnen het eerste jaar wordt contact opgenomen met de Klant voor verkenning toetreding dienstencentrum
    - De Klant dient in het intakeformulier aan te geven of hij al dan niet gebruik wenst te maken van de end-to-enddienstverlening van het dienstencentrum.
- Indien de Klant reeds gebruik maakt van de end-to-enddienstverlening van het dienstencentrum zorgt dit dienstencentrum voor de verwerking van de facturen en betaalt het deze op het budget van de klant.

c. HFB deelt de wijzigingen of toevoegingen van functionaliteiten in de DigiPost-software naar aanleiding van elke nieuwe release en de daarmee gepaard gaande wijzigingen in documentatie mee aan de Klant via het Klantportaal.

2.2 GEBRUIKSVOORWAARDEN API

a. Het gebruik van de API's is onderhevig aan voorwaarden. Deze zijn te raadplegen op het Klantportaal. Door gebruik te maken van een API worden deze voorwaarden geacht aanvaard te zijn door de Klant.

2.3 MAATWERK

a. Alle afwijkingen of aanvullingen op de door HFB aangeboden dienstverlening worden beschouwd als Maatwerk.

b. De elementen opgenomen in onderstaande tabel worden steeds beschouwd als maatwerk:

Naam maatwerkactie	Leverancier	Kostprijs
Het laten doorsturen van berichten bestemd voor fysieke (post)adressen, andere dan opgenomen in bijlage 2, naar de centrale scankamer van Het Facilitair Bedrijf (door	Bpost	Te raadplegen op het Klantportaal

Bpost MutaPost genoemd)		
Opzetten van 5 verschillende documenttypes, waarbij 20 metadatavelden per documenttype worden geïndexeerd (meer is mogelijk, maar vraagt extra tijd)	Cronos Public Services, SSR via ICT-contract (te bestellen via HFB)	Te raadplegen op het Klantportaal
Opzetten van 10 verschillende documenttypes, waarbij 20 metadatavelden per documenttype worden geïndexeerd (meer is mogelijk, maar vraagt extra tijd)	Cronos Public Services, SSR via ICT-contract (te bestellen via HFB)	Te raadplegen op het Klantportaal
Opzetten van 20 verschillende documenttypes, waarbij 20 metadatavelden per documenttype worden geïndexeerd (meer is mogelijk, maar vraagt extra tijd)	Cronos Public Services, SSR via ICT-contract (te bestellen via HFB)	Te raadplegen op het Klantportaal
SharePoint integratie	Cronos Public Services, SSR via ICT-contract (te bestellen via HFB)	Te raadplegen op het Klantportaal
Wijzigingen aan de DigiPost-software (concreet worden hier wijzigingen aan de workflow bedoeld)	Cronos Public Services	Te raadplegen op het Klantportaal

c. Alle kosten voortvloeiend uit maatwerk zijn, tenzij anders overeengekomen met HFB, steeds ten laste van de Klant.

d. Wanneer het Maatwerk een repercussie heeft op de recurrente kosten van de Dienstverlening voor HFB kunnen deze in afwijking van 4. Kostprijs, betaling en Prijsaanpassing doorgerekend worden aan de Klant. Een dergelijke verhoging zal steeds voorafgaandelijk gemeld worden aan de Klant bij het opstellen van de Maatwerk offerte.

3 SLA

a. Behoudens overmacht, scant Het Facilitair Bedrijf de berichten ten laatste 24 uur na ontvangst in de centrale scankamer in en bezorgt deze aan de bestemmeling.

b. Een herscan wordt binnen de 24 uur na het ontvangen van de aanvraag ter beschikking gesteld van de bestemmeling.

c. Een verkeerd toegewezen bericht dat is afgewezen wordt binnen de 24 uur na de afwijzing opnieuw toegewezen aan een bestemmeling.

d. Berichten die niet scanbaar zijn worden minstens 2 maal per week afgeleverd in de pakketautomaat in het gebouw van de bestemmeling.

e. Berichten waarvan het analoge origineel opgevraagd werd na scanning worden minstens 2 maal per week afgeleverd in de pakketautomaat in het gebouw van de bestemmeling.

f. Analoge originelen worden gedurende 90 dagen, behoudens toepassing van substitutie, bewaard.

g. De DigiPost-software is beschikbaar tijdens de uitgebreide kantooruren met een beschikbaarheidsniveau 'normaal' zoals beschreven in de Serviceportfolio Applicatiediensten van het ICT-raamcontract 2022. De concrete service levels zijn na te lezen onder 3.2.4.2 Beschikbaarheid van de bedrijfstoepassing van de hogervermelde Serviceportfolio.

h. Incidenten en problemen met de DigiPost-software worden afgehandeld conform de afspraken zoals beschreven in het document 'Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora' van het ICT-raamcontract 2022.

4 KOSTPRIJS, BETALING EN PRIJSAANPASSING

4.1 KOSTPRIJS

a. De kostprijs van DigiPost bestaat uit volgende onderdelen:
   - verwerkingskost per pagina;
   - de kost voor het gebruik van Documentenkluis, indien van toepassing;
   - de kost voor Maatwerk, indien van toepassing.

b. De **verwerkingskost per pagina** is de vergoeding die de Klant schuldig is voor het verwerken van een pagina door de DigiPost-software. Dit is een éénmalige kost per verwerkte pagina. De verwerkingskost per pagina wordt maandelijks gefactureerd.

c. De **kost voor het gebruik van Documentenkluis** is de vergoeding die de Klant verschuldigd is voor het gebruik van Documentenkluis. De kost hiervoor is beschreven in de Toetredingsovereenkomst dienstverlening Digitaal Archief Vlaanderen, meer bepaald onder het hoofdstuk "contractuele clausules die specifiek gelden voor het gebruik van de dienstverlening Documentenkluis".

d. Informatie met betrekking tot en de actuele prijzen van de verwerkingkost per pagina is te raadplegen op het Klantportaal. De Klant wordt onmiddellijk geïnformeerd bij wijzigingen aan één van deze kosten, zoals bedoeld onder 4.3.

e. De **kost voor Maatwerk** is de vergoeding die de Klant schuldig is voor het onder 2.3. beschreven Maatwerk. De betalingsmodaliteiten worden onderling besproken met de Klant bij het opmaken van de offerte voor het Maatwerk.

4.2 BETALING

a. Alle facturen worden opgemaakt op het niveau van de Klant. Er worden geen facturen opgesteld op het niveau van organisatieonderdelen van de Klant.

b. Alle facturen dienen betaald te worden binnen een termijn van 30 kalenderdagen na de factuurdatum.

4.3 PRIJSAANPASSING

a. De verwerkingskost per pagina en de kost voor Maatwerk kunnen het voorwerp uitmaken van prijsaanpassingen, wanneer deze prijzen in voorkomend geval herzien worden in de relatie tussen HFB en de Opdrachtnemer van HFB.

b. De kost voor het gebruik van Documentenkluis maakt het voorwerp uit van prijsaanpassingen overeenkomstig de clausules van de Toetredingsovereenkomst dienstverlening Digitaal Archief Vlaanderen, meer bepaald onder de titel 'Kostprijs Documentenkluis'.

c. De Klant wordt onmiddellijk geïnformeerd bij wijzigingen aan één van deze kosten.

5 SUBSTITUTIE

a. De berichten die ontvangen worden op een analoge drager worden, indien ze door HFB gedigitaliseerd worden, gedigitaliseerd conform de voorwaarden van artikel II.25 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en het Besluit van de Vlaamse Regering van 21 mei 2021 tot regeling van de vervanging van analoge bestuursdocumenten door elektronische kopieën.

b. Om aan de voorwaarden van de onder a. vermelde regelgeving te voldoen gaat de Klant akkoord met het gebruik van Documentenkluis om op die manier de integriteit, authenticiteit en de volledige audit trail van het gedigitaliseerde bericht te kunnen garanderen. Als de Klant Documentenkluis niet gebruikt is de klant zelf verantwoordelijk om de volledige audit trail op het niveau van het gedigitaliseerde bericht bij te houden.

c. HFB hanteert hetzelfde digitaliseringsproces voor alle categorieën van bestuursdocumenten (series) van de Klant.

d. Het volledige digitaliseringsproces (in casu scanning) is te raadplegen op het Klantportaal.

6 VERANTWOORDELIJKHEDEN

6.1 VAN DE KLANT

a. De Klant machtigt, door de ondertekening van deze overeenkomst, de personeelsleden van de scankamer om in zijn naam af te tekenen voor aangetekende zendingen;

b. De Klant machtigt, door de ondertekening van deze overeenkomst, de personeelsleden van de scankamer om in zijn naam analoge berichten te openen zodat deze gescand kunnen worden;

c. De Klant geeft ten laatste 15 werkdagen voor toetreding tot de dienstverlening door welke virtuele postbussen voorzien moeten worden. Als de Klant deze lijst niet bezorgd aan HFB, dan voorziet HFB één virtuele postbus voor de volledige entiteit.

d. De Klant zal alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen, met inbegrip van maar niet beperkt tot beveiligingsmaatregelen, screening van werknemers en aangestelden, training en toezicht en passende overeenkomsten met werknemers en aangestelden om te voorkomen dat iemand anders dan de Klant of diens geautoriseerde werknemers of aangestelden, toegang krijgt tot de DigiPost-software.

e. De Klant bezorgt ten laatste 15 werkdagen voor toetreding tot de dienstverlening het definitief ingevulde intakeformulier aan HFB.

f. De Klant geeft Het Facilitair Bedrijf het mandaat om facturen te betalen op budget van de Klant indien de Klant gebruik maakt van de end-to-enddienstverlening van het dienstencentrum.

6.2 VAN HET FACILITAIR BEDRIJF

a. HFB is in geen geval verantwoordelijk of aansprakelijk voor berichten die door de Klant verkeerd of laattijdig zijn toegekend.

b. HFB levert alle redelijke inspanningen om de DigiPost-software vrij te houden van virussen, wormen, tijdbomvirussen, Trojaanse paarden of andere schadelijke, kwaadaardige of destructieve codes en heeft daarvoor passende maatregelen genomen.

c. HFB neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen, met inbegrip van maar niet beperkt tot beveiligingsmaatregelen, screening van werknemers en aangestelden, training en toezicht en passende overeenkomsten met werknemers en aangestelden om te voorkomen dat iemand anders dan HFB of diens geautoriseerde werknemers of aangestelden, toegang krijgt tot de DigiPost-software.

d. Als de Klant gebruik maakt van de end-to-enddienstverlening van het dienstencentrum kan dit dienstencentrum met het mandaat van de Klant de facturen betalen.

7 INTELLECTUELE EIGENDOM

7.1 INTELLECTUELE EIGENDOM VAN HFB EN DE OPDRACHTNEMER VAN HFB

a. HFB behoudt alle rechten in en eigendom van de eigen Intellectuele Eigendom ('Intellectuele Eigendom HFB').

b. De Opdrachtnemer van HFB behoudt alle rechten in en eigendom van de eigen Intellectuele Eigendom ('Intellectuele Eigendom Opdrachtnemer HFB').

c. De derden die licenties verlenen aan HFB of de Opdrachtnemer van HFB, waarvan gebruik gemaakt wordt in het kader van de uitvoering van de dienstverlening bedoeld in deze Toetredings- en verwerkingsovereenkomst, behouden alle rechten in en eigendom van de eigen Intellectuele Eigendom ('Intellectuele Eigendom Derden').

d. Gedurende de looptijd van de overeenkomst, verleent HFB aan de Klant, die deze aanvaardt, een niet-exclusief, wereldwijd en niet voor sub-licentie vatbare licentie voor de toegang tot en gebruik van de Intellectuele Eigendom HFB en de Intellectuele Eigendom Opdrachtnemer HFB teneinde de Klant toe te laten de dienstverlening te gebruiken zoals beschreven in deze overeenkomst, met inbegrip van het gebruik door alle geautoriseerde gebruikers.

7.2 INTELLECTUELE EIGENDOM VAN DE KLANT

a. HFB erkent en aanvaardt dat alle Klantgegevens eigendom zijn van de Klant. Een Klant behoudt alle rechten (met inbegrip van Intellectuele Eigendom) in de Klantgegevens die op enig moment zouden bestaan.

b. HFB verbindt zich ertoe enige Klantgegevens slechts op te slaan, te kopiëren, te gebruiken of anderszins te verwerken in de mate dat dit noodzakelijk is voor de dienstverlening. Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant heeft HFB niet het recht om Klantgegevens over te maken aan derden.

c. De Klant verleent aan HFB en de Opdrachtnemer van HFB een kosteloze, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de Intellectuele Eigendom van de Klant te gebruiken voor zover dit strikt noodzakelijk is voor de dienstverlening in het kader van Maatwerk.

7.3 INTELLECTUELE EIGENDOM M.B.T. SPECIFIEKE ONTWIKKELINGEN

a. De Klant verleent aan HFB en de Opdrachtnemer van HFB een beperkte, kosteloze, niet-exclusieve, herroepelijke, niet-overdraagbare licentie om het Maatwerk en de Intellectuele Eigendom in het Maatwerk zelf te gebruiken en door zijn goedgekeurde onderaannemers te laten gebruiken tijdens de duur van de overeenkomst en voor zover strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

8 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

a. Deze bepalingen zijn integraal onderdeel van deze overeenkomst en vormen als dusdanig de Verwerkingsovereenkomst in de zin van art. 28.3 AVG.

b. Aanvullingen en wijzigingen op deze bepalingen dienen schriftelijk te gebeuren door middel van een addendum dat als bijlage aan deze Toetredings- en Verwerkingsovereenkomst zal worden gehecht en die ondertekend is door de gemachtigde vertegenwoordigers van beide Partijen. De bijlagen bij deze Toetredings- en Verwerkingsovereenkomst kunnen evenwel ook worden gewijzigd door ondertekening van de SPOC's van de Partijen.

8.1 VERWERKINGSOPDRACHT

a. In het kader van de dienstverlening Verwerkt HFB Persoonsgegevens waaronder die Persoonsgegevens die vervat zijn in de Klantgegevens van de Klant, ten behoeve van de Klant, dit overeenkomstig de modaliteiten zoals vastgelegd in titel 8 Verwerking van Persoonsgegevens.

b. HFB zal de Persoonsgegevens enkel overeenkomstig de schriftelijke instructies van de Klant Verwerken.

8.2 KWALIFICATIE VAN DE PARTIJEN

a. HFB Verwerkt Persoonsgegevens ten behoeve van de Klant en kwalificeert derhalve als verwerker.

b. De Klant blijft in de zin van artikel III.80 van het Bestuursdecreet bestuurlijk verantwoordelijk voor de Klantgegevens Verwerkt in het kader van de dienstverlening en kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke van de Persoonsgegevens, vervat in deze Klantgegevens.

c. De Klant kwalificeert eveneens als verwerkingsverantwoordelijke van andere Persoonsgegevens Verwerkt in het kader van de dienstverlening, aangezien deze Verwerkingen ten behoeve van de Klant plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld de Verwerking van logging-gegevens om de integriteit van de Klantgegevens te waarborgen.

8.3 NALEVEN REGELGEVING OVER DE BESCHERMING VAN NATUURLIJKE PERSONEN BIJ DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

a. Beide Partijen zijn verantwoordelijk om de relevante regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de Verwerking van Persoonsgegevens, inzonderheid de AVG, na te leven.

b. Indien HFB van oordeel is dat de verwerkingsopdracht niet of niet meer in overeenstemming is met de relevante regelgeving, licht ze de Klant hierover in.

8.4 BEWAARTERMIJN

a. HFB bewaart de Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel van de Verwerking en in overeenstemming met de schriftelijke instructies van de Klant omtrent de bewaarduur.

b. De bewaartermijn van de Persoonsgegevens is afhankelijk van de door de Klant ingestelde bewaartermijn per virtuele postbus.

8.5 BEVEILIGING

a. HFB en de Klant treffen passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen. De getroffen technische en organisatorische maatregelen zijn te raadplegen op het Klantportaal.

b. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de toegangsrechten tot de dienstverlening van zijn gemachtigden in te trekken wanneer deze niet meer noodzakelijk zijn.

c. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke striktere technische en organisatorische maatregelen nodig acht als gevolg van haar beleid, de richtlijnen, voorschriften of wetten, kan Verwerkingsverantwoordelijke, in samenspraak met Verwerker, steeds bijkomende technische en organisatorische maatregelen invoeren, voor zover deze redelijk en nuttig zijn, hierbij rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten van de implementatie van de maatregelen en de aard, reikwijdte, context en doeleinden van de Verwerking, evenals het risico van verschillende waarschijnlijkheid en de ernst voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen. Als deze aanpassingen Maatwerk betekenen voor de

Verwerkingsverantwoordelijke dan vallen de kosten volledig ten rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke.

8.6 RECHTEN BETROKKENE

a. HFB staat de Klant bij in haar verplichting te antwoorden op verzoeken van een Betrokkene tot uitoefening van zijn rechten zoals vastgesteld in de relevante regelgeving inzake de bescherming van natuurlijke personen bij de Verwerking van Persoonsgegevens. In het bijzonder zal HFB de Klant zo snel als mogelijk op de hoogte stellen indien zij dergelijk verzoek ontvangt.

8.7 INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS

a. In geval van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens brengt HFB de Klant hiervan zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen de 24 uur na kennisname op de hoogte. Deze melding dient tenminste volgende informatie te bevatten, voor zover deze informatie voor HFB beschikbaar is:

   - de aard van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, indien mogelijk met vermelding van de categorieën van Betrokkenen en, bij benadering, het aantal Betrokkenen;
   - de waarschijnlijke gevolgen van de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens;
   - de maatregelen die HFB voorstelt te nemen en/of reeds heeft genomen om de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan;
   - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming van HFB.

8.8 ONDERVERWERKERS

a. De Klant gaat akkoord met het gebruik van de Onderverwerker(s) zoals vermeld in Bijlage 3 van deze Verwerkingsovereenkomst.

b. HFB kan Onderverwerkers aan deze Bijlage 3 toevoegen of vervangen overeenkomstig volgende procedure:

   - minstens zestig (60) kalenderdagen voor de voorgenomen wijziging stuurt HFB de Klant een notificatie van de voorgenomen wijziging via het Klantenportaal;
   - gedurende dertig (30) kalenderdagen vanaf het verzenden van deze notificatie kan de Klant zich door middel van een schriftelijk en gemotiveerd bezwaar verzetten tegen de voorgenomen wijziging;
   - elk schriftelijk en gemotiveerd bezwaar zal vervolgens voor de wijziging besproken worden in de gebruikersgroep;
   - de gebruikersgroep zal uiteindelijk bij meerderheid – rekening houdende met de bezwaren – een gemotiveerde en bindende beslissing nemen en deze wordt via het Klantportaal aan de Klant meegedeeld.

c. Wanneer HFB gebruik maakt van een Onderverwerker, is het volgende van toepassing:

- De aanstelling van de Onderverwerker doet geen afbreuk aan de verplichtingen die op HFB rusten onder deze Verwerkingsovereenkomst;
- HFB is te allen tijde het aanspreekpunt voor de Klant, tenzij anders overeengekomen tussen Partijen;
- HFB sluit met haar aangestelde Onderverwerkers een overeenkomst waarin minstens de verplichtingen inzake gegevensbescherming van deze Verwerkingsovereenkomst zijn opgenomen;
- HFB kiest haar Onderverwerkers met inachtneming van de geschiktheid van de technische en organisatorische maatregelen die door de Onderverwerker worden gebruikt.

d. Indien een Onderverwerker haar gegevensbeschermingsverplichtingen niet vervult, zal HFB aansprakelijk blijven ten opzichte van de Klant voor de naleving van deze verplichtingen.

8.9 LOCATIE VAN DE VERWERKINGEN

a. Alle Klantgegevens die worden ingevoerd in het kader van de Diensten en die Persoonsgegevens bevatten, alsook alle Persoonsgegevens die in het kader van de Diensten worden Verwerkt, worden bewaard binnen de Europese Economische Ruimte. Het Verwerken van Persoonsgegevens kan enkel gebeuren op het grondgebied van één van de lidstaten van de Europese Economische Ruimte (EER), ongeacht of de Verwerking wordt uitgevoerd door de Verwerker of een Onderverwerker. De Verwerker zal geen Persoonsgegevens Verwerken buiten de EER of doorgegeven aan een Onderverwerker die gevestigd is buiten de EER of daar Persoonsgegevens Verwerkt, zonder de gedocumenteerde instructies of de uitdrukkelijke, voorafgaande, schriftelijke goedkeuring van de Verwerkingsverantwoordelijke en mits naleving van de principes in Hoofdstuk V AVG.

   Indien de Verwerkingsverantwoordelijke goedkeuring geeft voor de doorgifte, zorgt de Verwerkingsverantwoordelijke voor de ondertekening van de door de Europese Commissie goedgekeurde standaard modelcontractbepalingen in de zin van artikel 46, 2.c) AVG of voor de implementatie van een gelijkwaardige passende waarborg die door de Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld, overeenkomstig de voorwaarden van Hoofdstuk V AVG, inclusief het uitvoeren van het due diligence onderzoek van het beschermingsniveau van de wetgeving van alle derde landen waarnaar Persoonsgegevens worden verzonden en het uitvoeren van een effectbeoordeling inzake de doorgifte van gegevens ("data transfer impact assessment") om na te gaan of aanvullende maatregelen moeten worden genomen om een niveau van gegevensverwerking te waarborgen zoals vereist door het EU-recht.

   Op een verzoek tot doorgifte of het verstrekken van Persoonsgegevens aan een land buiten de EER, gebaseerd op een rechterlijke uitspraak of een besluit van een administratieve autoriteit, kan enkel worden ingegaan indien die rechterlijke uitspraak of dat besluit is gebaseerd op een internationale overeenkomst, zoals een verdrag inzake wederzijdse rechtsbijstand tussen het verzoekende derde land en de Unie of een lidstaat (onverminderd de andere gronden voor doorgiften aan een derde land vastgesteld in de AVG). In voorkomend geval zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk en voorafgaand aan de doorgifte op de hoogte brengen van het verzoek.

8.10 GEGEVENSBESCHERMINGSBEOORDELING EN VOORAFGAANDE RAADPLEGING

a. HFB zal – rekening houdende met de aard van de Verwerking en de haar ter beschikking staande informatie – de Klant bijstaan bij het opstellen van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, inzonderheid om te komen tot een volwaardige en correcte risicobeoordeling en -beheersing.

b. HFB zal in voorkomend geval eveneens haar bijstand verlenen bij een voorafgaande raadpleging van de toezichthoudende autoriteit.

8.11 VERTROUWELIJKHEID

a. De Partijen verbinden zich ertoe om het vertrouwelijk karakter en de veiligheid van de Persoonsgegevens die zij in het kader van de dienstverlening Verwerkt, te waarborgen.

b. De Partijen waarborgen dat alle personeelsleden of aangestelden die toegang hebben tot de Persoonsgegevens, het vertrouwelijk karakter en de veiligheid van deze Persoonsgegevens zullen respecteren. De Partijen zullen erop toezien dat personeelsleden of aangestelden enkel toegang verkrijgen tot Persoonsgegevens nadat ze een vertrouwelijkheidsclausule of vertrouwelijkheidsovereenkomst ondertekend hebben, of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.

9 AANSPRAKELIJKHEID

a. De Klant erkent dat HFB afhankelijk is van de Klant voor instructies, opgenomen in deze Toetredings- en Verwerkingsovereenkomst, met betrekking tot de mate waarin HFB gerechtigd is Persoonsgegevens te Verwerken ten behoeve van de Klant in het kader van de dienstverlening.

b. HFB is in het kader van deze Toetredings- en Verwerkingsovereenkomst uitsluitend aansprakelijk ten aanzien van de Klant voor schade die door een Verwerking van Persoonsgegevens is veroorzaakt wanneer bij de Verwerking niet is voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG, dan wel is gehandeld in strijd met de rechtmatige instructies van de Klant.

c. HFB is uitsluitend aansprakelijk voor de directe exclusief aan HFB toerekenbare schade die de Klant lijdt ingevolge het in gebreke blijven van HFB onder deze Toetredings- en Verwerkingsovereenkomst, binnen de aansprakelijkheidsbeperkingen van deze overeenkomst.

d. Geen van de partijen is aansprakelijk voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot indirect verlies van winst, indirect verlies van inkomsten, en/of indirect verlies van zakelijke opportuniteiten.

10 VERTROUWELIJKHEID

a. Vertrouwelijke informatie is technische, commerciële of organisatorische informatie over de ene Partij die ter kennis werd gebracht aan de andere Partij en in het algemeen, elke

informatie van welke aard of vorm dan ook die werd verstrekt aan een Partij met het oog op de uitvoering van deze overeenkomst.

b. De Partijen verbinden er zich toe vertrouwelijke informatie niet te gebruiken, te reproduceren en te verspreiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, mondeling of schriftelijk, buiten het kader van de overeenkomst, tenzij mits voorafgaande schriftelijke toelating van de andere Partij of tenzij een Partij gehouden is deze informatie te verstrekken aan een burger op grond van de openbaarheid van bestuur.

c. De Partijen verbinden er zich toe alle nodige stappen te ondernemen om de naleving te verzekeren van deze verplichting tot vertrouwelijkheid door hun personeelsleden en medecontractanten die betrokken zijn bij of werden aangeworven voor de uitvoering van de overeenkomst en die directe kennis hebben van vertrouwelijke informatie in dat verband.

d. De Partijen verplichten er zich toe om, op eerste verzoek, alle exemplaren en alle kopieën van vertrouwelijke informatie die hen werden verstrekt terug te bezorgen of te vernietigen, naargelang de keuze van de andere Partij.

11 AUDITS

a. HFB zal op vraag van de Klant alle informatie ter beschikking stellen die redelijkerwijs is vereist in het kader van een audit of inspectie door de Klant of een door de Klant gemachtigde controleur. Elke audit die door een Klant gevraagd of uitgevoerd wordt, zal geheel op kosten van deze Klant plaatsvinden. De Klant ontvangt van HFB een notificatie van de voorgenomen audit, minstens 14 kalenderdagen voor de dag waarop de audit plaatsvindt.

12 SPOC EN DPO

a. Partijen duiden één contactpunt (de single point of contact of "SPOC") aan om zaken met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomst te bespreken. Elke SPOC dient naar behoren te zijn geautoriseerd om vertrouwelijke zaken te bespreken en om beslissingen te nemen. Alle schriftelijke beslissingen en instructies van de SPOC worden geacht te worden goedgekeurd door de organisatie die door de SPOC vertegenwoordigd wordt. De SPOC van beide Partijen wordt aangeduid in Bijlage 1.

b. Voor alle zaken met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens duiden Partijen elk een functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer of "DPO") aan. De DPO van beide Partijen wordt aangeduid in Bijlage 1.

13 TOTSTANDKOMING, DUUR EN BEËINDIGING

a. Deze overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening van de overeenkomst door de gemachtigde personen en wordt gesloten voor onbepaalde duur.

b. De Verwerker zal, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, alle Persoonsgegevens met betrekking tot de beëindigde diensten verwijderen of retourneren en bestaande kopieën verwijderen.

14 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

a. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.

b. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden beslecht door de bevoegde rechtbanken in Brussel.

15 DIVERSEN

a. Deze Toetredings- en Verwerkingsovereenkomst bevat de volledige overeenkomst tussen de partijen met betrekking tot het voorwerp van deze overeenkomst en vervangt alle eerdere overeenkomsten, afspraken, verzoeken, aanbiedingen of verklaringen die tussen de Partijen mondeling of schriftelijk werden gedaan met betrekking tot het voorwerp van de overeenkomst.

b. Indien een bepaling of een deel van een bepaling van deze overeenkomst of een in uitvoering ervan gesloten overeenkomst, nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar wordt geacht, kan dit op generlei wijze aanleiding geven tot de nietigheid, ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid van de overige bepalingen (of delen ervan) van deze overeenkomst of een in uitvoering ervan gesloten overeenkomst en zal de overeenkomst tussen Partijen blijven gelden met uitzondering van de nietige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling of deel van een bepaling. In voorkomend geval, wordt de nietige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling of deel daarvan van rechtswege vervangen door de wettige, geldige en afdwingbare bepaling die de oorspronkelijke bepaling of deel daarvan zowel qua inhoud, qua draagwijdte als qua bedoeling het dichtst benadert.

c. Deze overeenkomst kan alleen worden gewijzigd door een schriftelijke wijziging, ondertekend door de gemachtigde vertegenwoordigers van beide Partijen.

Aan een elektronische handtekening van een Partij bij deze Toetredings- en verwerkingsovereenkomst wordt eenzelfde juridische geldigheid en afdwingbaarheid toegekend als aan een handgeschreven handtekening van een Partij. Aan de uitwisseling tussen Partijen van de Toetredings- en verwerkingsovereenkomst via e-mail of via een elektronisch ondertekenplatform zal eenzelfde juridische geldigheid en afdwingbaarheid worden toegekend als de niet-elektronische uitwisseling van de Toetredings- en verwerkingsovereenkomst.

Voor HFB	Voor de Klant
Naam: Gert Potoms	*Naam*:
Functie: Adjunct-directeur-generaal	*Functie*:

16 BIJLAGE 1 – GEGEVENS SPOC EN DPO

In overeenstemming met de overeenkomst wijzen de Partijen elk:

- een SPOC aan om zaken met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomst te bespreken, en
- een DPO met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens.

HFB duidt de volgende contactpunten aan:

- SPOC: een productmanager DigiPost (op datum van sluiting van deze overeenkomst is dit: [naam] – [mailadres toevoegen])
- DPO: dpo.hetfacilitairbedrijf@vlaanderen.be

De Klant duidt de volgende contactpunten aan:

- SPOC (op datum van sluiting van deze overeenkomst is dit naam – mailadres)
- DPO (op datum van sluiting van deze overeenkomst is dit naam – mailadres)

17 BIJLAGE 2 – LIJST VAN FYSIEKE (POST)ADRESSEN DIE VALLEN BINNEN DE STANDAARDDIENSTVERLENING VAN HFB

Onderstaande lijst bevat alle gebouwen die binnen de standaarddienstverlening vallen op datum van ondertekening van de overeenkomst. Actualisaties en uitbreidingen op deze lijst zijn te raadplegen op het Klantportaal.

Datum inkanteling in standaarddienstverlening DigiPost	Gebouwnaam (indien van toepassing)	Adres
4 juli 2022	Hendrik Conscience	Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel
19 september 2022	Herman Teirlinck	Havenlaan 88, 1000 Brussel
19 september 2022	Ellips	Koning Albert II-laan 35, 1210 Brussel
24 oktober 2022	Anna Bijns	Kievitplein, 2018 Antwerpen
24 oktober 2022	Jacob Van Maerlant	Koning Albert I-laan 1-2, 8200 Brugge
24 oktober 2022	Virginie Loveling	Koningin Maria Hendrikaplein 70, 9000 Gent
24 oktober 2022	Hendrik Van Veldeke	Koningin Astridlaan 50, 3500 Hasselt
24 oktober 2022	Dirk Bouts	Diestsepoort 6, 3000 Leuven
24 oktober 2022	Arenberg	Arenbergstraat 9, 1000 Brussel
24 oktober 2022	Graaf de Ferraris	Koning Albert II-laan 20, 1000 Brussel

18 BIJLAGE 3 – LIJST VAN ONDERVERWERKERS

Onderstaande lijst bevat alle onderverwerkers van Het Facilitair Bedrijf op datum van ondertekening van de overeenkomst. Actualisaties en uitbreidingen op deze lijst zijn te raadplegen op het Klantportaal.

Naam onderneming	Locatie van onderneming	Identificatienummer van onderneming
Cronos Public Services NV	Veldkant 33 bus A, 2550 Kontich, België	0458.085.765
ATOS BELGIUM	Da Vincilaan 5, 1930 Zaventem	0401.848.135

19 BIJLAGE 4 – SCHRIFTELIJKE INSTRUCTIES VAN DE KLANT

19.1 ONDERWERP, AARD EN DOEL VAN DE VERWERKING

Om de dienstverlening DigiPost, zoals beschreven in art 2.1 van deze overeenkomst, die HFB aanbiedt te ontvangen, vertrouwt de Klant de Verwerking van Persoonsgegevens toe aan HFB. HFB verbindt zich ertoe enkel Persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van de Klant.

19.2 DUUR

De Verwerkingen van Persoonsgegevens in het kader van de dienstverlening DigiPost zullen duren zolang de Klant gebruik maakt van de dienstverlening DigiPost.

19.3 CATEGORIEËN PERSOONSGEGEVENS

HFB Verwerkt vooreerst gewone Persoonsgegevens, zoals identificatiegegevens of *logging*-gegevens.

Daarnaast geeft de Klant in het Serieregister op serieniveau aan welke van zijn berichten welke categorieën van persoonsgegevens bevatten en of het in voorkomend geval over bijzondere categorieën van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 9 en 10 AVG, gaat.

19.4 CATEGORIEËN BETROKKENEN

HFB Verwerkt vooreerst Persoonsgegevens van het personeel of de aangestelden van de Klant die gebruik maken van DigiPost.

Daarnaast kunnen de berichten die ingevoerd worden in de DigiPost-software Persoonsgegevens bevatten van natuurlijke personen zoals burgers.