Algemene Voorwaarden – Trimessa B.V.

Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij Trimessa B.V. (KvK: 24350644) diensten en/of producten levert aan zakelijke afnemers.

1. Definities

1.1 "Dienstverlener": Trimessa B.V., gevestigd te Rotterdam.
1.2 "Klant" (tevens: "Contractant"): de zakelijke afnemer die met Dienstverlener een Overeenkomst sluit.
1.3 "Diensten": alle door Dienstverlener te leveren ICT- en telecomdiensten, waaronder (maar niet beperkt tot) managed services, cloud- en Microsoft 365-diensten, VoIP/telefonie, connectiviteit, projecten en advies.
1.4 "Opdrachtbevestiging": iedere schriftelijke of elektronische bevestiging van een door Klant afgenomen dienst, waaronder begrepen offertes, orderformulieren en bevestigingen per e-mail, die integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
1.5 "SLA": de service level afspraken zoals opgenomen in de Service & Compliance Bijlage.
1.6 “Verwerkersovereenkomst” of “DPA”: de overeenkomst inzake gegevensverwerking (conform art. 28 AVG), zoals opgenomen in de Service & Compliance Bijlage.
1.7 "Incident": een niet-geplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een Dienst.
1.8 "Onderhoud": gepland onderhoud aan infrastructuur of diensten.
1.9 "Persoonsgegevens", "Verwerker" en "Verwerkingsverantwoordelijke": zoals gedefinieerd in de AVG.
1.10 "Overeenkomst": de tussen Dienstverlener en Klant gesloten overeenkomst, inclusief bijlagen, Opdrachtbevestigingen en Service Level Agreements (SLA). Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de contractuele relatie, maar zijn aanvullend van aard en ondergeschikt aan de Overeenkomst en de daarin opgenomen afspraken.

2. Toepasselijkheid, rangorde en wijziging

2.1 Deze AV zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en Overeenkomsten. Afwijkingen gelden alleen indien schriftelijk overeengekomen.
2.2 Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde:

a) De schriftelijke Overeenkomst tussen Partijen;
b) Opdrachtbevestigingen en offertes, waaronder begrepen bevestigingen per e-mail;
c) De Verwerkersovereenkomst (DPA), uitsluitend voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft;
d) De Security-clausule, uitsluitend voor zover het beveiligingsmaatregelen en incidentrespons betreft;
e) Service Level Agreements (SLA);
f) Deze Algemene Voorwaarden.

De meest recente opdrachtbevestiging prevaleert boven eerdere afspraken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2.3 Voor onderwerpen die uitsluitend betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens, prevaleert de Verwerkersovereenkomst (DPA) conform de in lid 2.2 opgenomen rangorde.
2.4 Inkoop- of andere voorwaarden van Klant zijn uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Dienstverlener deze schriftelijk heeft aanvaard.
2.5 Dienstverlener kan deze AV wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na communicatie. Indien een wijziging een wezenlijk nadelige impact heeft, mag Klant de Overeenkomst binnen 14 dagen na mededeling opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

3. Totstandkoming, duur, beëindiging

3.1 Offertes zijn 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of elektronische (waaronder e-mail) bevestiging door Klant, dan wel door het feitelijk gebruik van de betreffende Dienst door Klant. Iedere Opdrachtbevestiging, offerte of bevestiging per e-mail maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en is juridisch bindend.

3.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt voor de Overeenkomst een initiële duur van twaalf (12) maanden. Na afloop van deze initiële looptijd wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij één der partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Voor afzonderlijke Diensten die onder de Overeenkomst worden afgenomen, kunnen afwijkende looptijden en opzegtermijnen gelden, zoals vastgelegd in de betreffende Opdrachtbevestiging. In dat geval prevaleert de in de Opdrachtbevestiging overeengekomen looptijd en opzegtermijn boven de algemene bepalingen uit dit artikel. Beëindiging van de Overeenkomst laat de looptijd van reeds aangegane afzonderlijke Diensten onverlet. Deze blijven doorlopen tot het einde van de overeengekomen looptijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3.3 Partijen kunnen bij wezenlijke wijziging van wet- en regelgeving of beëindiging van cruciale Derden-diensten in overleg treden over aanpassing; indien geen oplossing, kan ieder der partijen de betreffende Dienst beëindigen zonder schadevergoeding.
3.4 Onverminderd het bepaalde in de Overeenkomst heeft iedere partij het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden in de volgende gevallen: (a) indien de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of wordt geliquideerd; (b) indien sprake is van een wezenlijke toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen en, na schriftelijke ingebrekestelling, nalaat deze binnen een redelijke termijn te herstellen; (c) indien de wederpartij niet voldoet aan essentiële security- of compliance verplichtingen die noodzakelijk zijn voor de veilige en rechtmatige uitvoering van de Diensten.

4. Levering van Diensten en Derden-diensten

4.1 Dienstverlener zal de Diensten naar beste kunnen verrichten; het betreft inspanningsverplichtingen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4.2 Dienstverlener mag bij de uitvoering derden inschakelen. Dienstverlener blijft verantwoordelijk voor de regie.
4.3 Derden-diensten (zoals Microsoft Online Services) zijn onderworpen aan de voorwaarden van die derde. Klant aanvaardt deze en begrijpt dat beschikbaarheid en wijzigingen door die derde bepaald kunnen worden.
4.4 Levertermijnen zijn indicatief. Bij overschrijding heeft Klant uitsluitend het recht op beëindiging van de betreffende levering wanneer voortzetting in redelijkheid niet kan worden verlangd.
4.5 Klant is verantwoordelijk voor geschikte randvoorwaarden (voeding, internet, LAN, bekabeling, koeling, bevoegdheden).

5. Telefonie en nummers (112/portering)

5.1 Klant gebruikt geografische nummers conform netnummergebied en zorgt voor correcte registratie-adressen. Bij nomadisch gebruik kan de 112-locatiebepaling onjuist zijn.
5.2 112-bereikbaarheid. Dienstverlener zorgt — voor zover technisch mogelijk binnen de afgenomen Dienst voor aan kiesbaarheid van 112 conform toepasselijke wet- en regelgeving; beperkingen (bijv. stroom- of internetuitval, nomadisch gebruik, PBX/softphone) kunnen 112-bereikbaarheid en locatiegegevens beïnvloeden. Klant informeert eindgebruikers hierover.
5.3 Locatie- en identiteitsgegevens. Voor zover beschikbaar worden identiteits- en locatiegegevens ten behoeve van 112 meegestuurd conform toepasselijk recht/beleid. Klant levert correcte en actuele adresgegevens aan.
5.4 Nummer portabiliteit. Dienstverlener werkt kosteloos mee aan nummerbehoud bij overstap en zal porteringen niet onredelijk belemmeren of afhankelijk stellen van betalingsstatus. Aanvraag verloopt via de nieuwe aanbieder.

6. Onderhoud, storingen en SLA

6.1 Dienstverlener mag Onderhoud plannen en Diensten tijdelijk buiten gebruik stellen; waar mogelijk voorafgaande kennisgeving. Kritieke security-patches kunnen zonder aankondiging worden uitgevoerd.
6.2 Storingen worden volgens de SLA behandeld. Klant meldt storingen via de aangewezen kanalen met voldoende informatie.
6.3 Service Levels, responstijden, uptime-doelstellingen en eventuele service credits zijn vastgelegd in de **Service & Compliance Bijlage**.

7. Vergoedingen, facturatie en betaling

7.1 Tenzij anders aangegeven zijn bedragen in euro en exclusief btw en overige heffingen. Abonnementen worden vooruit gefactureerd; verbruik (o.a. telefonie) achteraf.
7.2 Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Deze termijn geldt als een fatale betalingstermijn. Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.
7.3 Bij niet-tijdige betaling is wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum, plus redelijke (buiten)gerechtelijke incassokosten.7.4 Indien Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is Dienstverlener gerechtigd Klant hieraan te herinneren. Indien Klant, na minimaal drie (3) per e-mail verzonden betalingsherinneringen, in gebreke blijft met betaling, is Dienstverlener gerechtigd de levering van Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het opschorten van de dienstverlening als gevolg van niet-tijdige betaling. De verplichting van Klant tot betaling blijft gedurende de opschorting onverminderd van kracht. Aanvullend op de Overeenkomst geldt dat Klant niet gerechtigd is zijn betalingsverplichtingen op te schorten, te verrekenen of te betwisten op grond van vermeende tekortkomingen in de dienstverlening, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
7.5 Prijswijzigingen.
Dienstverlener is gerechtigd de overeengekomen tarieven te wijzigen.
Prijswijzigingen kunnen plaatsvinden in geval van:

- Prijswijzigingen van leveranciers en/of onderaannemers (zoals softwareleveranciers, telecomproviders of cloud partijen);
- Wijzigingen in wet- en regelgeving;
- Indexatie op basis van inflatie of stijgende kosten.

Prijswijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk of per e-mail aan Klant aangekondigd. Indien een prijswijziging het directe gevolg is van een prijswijziging van een leverancier of onderaannemer, is Dienstverlener gerechtigd deze wijziging per direct door te voeren. Indien Klant niet akkoord gaat met een reguliere prijswijziging, heeft Klant het recht de betreffende Dienst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt, met inachtneming van de overeengekomen opzegvoorwaarden. Prijswijzigingen geven Klant geen recht op ontbinding van de gehele Overeenkomst, maar uitsluitend van de betreffende Dienst.

8. Eigendom, licenties en IP-rechten

8.1 Eigendomsvoorbehoud (goederen). Eigendom van geleverde zaken (hardware) blijft bij Dienstverlener tot volledige betaling (art. 3:92 BW).
8.2 Licenties. Voor software/diensten verstrekt Dienstverlener (of de derde) een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht gedurende de looptijd en bij tijdige betaling. Bij betalingsachterstand mag Dienstverlener de toegang/licentie opschorten.
8.3 Alle intellectuele eigendomsrechten op Diensten, documentatie en (maatwerk) blijven bij Dienstverlener of haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

9. Privacy, gegevensbescherming en vertrouwelijkheid

9.1 Partijen zullen vertrouwelijke informatie geheimhouden.
9.2 Voor zover Dienstverlener Persoonsgegevens van Klant verwerkt, zijn Partijen een **Verwerkersovereenkomst** (zoals opgenomen in de Service & Compliance Bijlage, conform art. 28 AVG) overeengekomen. Dienstverlener meldt (vermoedelijke) datalekken zonder onredelijke vertraging en bij voorkeur binnen 24 uur en verleent redelijke assistentie.
9.3 Beveiliging. Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen in lijn met de Security-clausule van Trimessa B.V., zoals van tijd tot tijd geactualiseerd. De Security-clausule maakt integraal onderdeel uit van de contractuele relatie tussen Partijen en is van toepassing op alle Diensten, ongeacht of deze als afzonderlijke bijlage is verstrekt. Klant verklaart kennis te hebben genomen van de Security-clausule en verplicht zich tot naleving van de daarin opgenomen verplichtingen voor zover deze op Klant van toepassing zijn. Dienstverlener en Klant dragen ieder verantwoordelijkheid voor de beveiligingsmaatregelen binnen hun eigen domein, zoals nader uitgewerkt in de Security-clausule.

10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1 De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat door Klant is betaald voor de betreffende Dienst(en) in de zes (6) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, met een maximum van € 5.000. Indien de Overeenkomst korter dan zes (6) maanden loopt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het totaal van de tot dat moment gefactureerde bedragen.
10.2 Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie.
10.3 Eventuele aansprakelijkheid bestaat uitsluitend indien Klant Dienstverlener onverwijld schriftelijk in gebreke stelt en een redelijke termijn biedt om de tekortkoming te herstellen.
10.4 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht of van diensten en producten van derden, voor zover deze buiten de redelijke invloedssfeer van Dienstverlener vallen.10.5 Klant vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten door Klant in strijd met de Overeenkomst, dan wel uit (onrechtmatige) handelingen van Klant bij het gebruik van de Diensten.
10.6 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen laten dwingendrechtelijke aansprakelijkheid onverlet.

11. Microsoft Customer Agreement en derde-voorwaarden

11.1 Voor Microsoft Online Services zijn de Microsoft Customer Agreement (MCA) voorwaarden van toepassing. Door het afnemen, gebruiken of activeren van Microsoft-diensten via Dienstverlener, verklaart Klant de toepasselijkheid van de Microsoft Customer Agreement te aanvaarden. Klant aanvaardt de MCA rechtstreeks, dan wel machtigt Dienstverlener om deze namens Klant te accepteren en vast te leggen in het Microsoft Partner Center. De toepasselijkheid van de MCA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Klant erkent dat Microsoft-diensten onderhevig zijn aan de voorwaarden, beperkingen en wijzigingen van Microsoft, waarop Dienstverlener geen invloed heeft.
11.2 Voor overige Derden-diensten gelden de betreffende derde-voorwaarden; Klant zal deze naleven.

12. Beveiliging en NIS2-voorbereiding

12.1 Dienstverlener hanteert een risico gebaseerde veiligheidsaanpak en werkt conform de Security-clausule (zie Service & Compliance Bijlage).
12.2 Klant voldoet aan redelijke beveiligingsinstructies, faciliteert implementatie van patches en onderhoud, en meldt security-incidenten onverwijld.
12.3 Indien toekomstige wetgeving (bijv. nationale implementatie van NIS2) aanvullende verplichtingen introduceert, zullen Partijen in redelijkheid afspraken bijstellen.

13. Overmacht

13.1 Onder overmacht vallen o.a. stroomuitval, DDoS, pandemie, oorlog, overheidsmaatregelen, storingen in toeleveringsketen en afhankelijkheden van derden.
13.2 Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort; bij meer dan 6 maanden overmacht mogen Partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding.

14. Audit- en compliance-rechten

14.1 Klant kan, maximaal eenmaal per 12 maanden, na voorafgaande schriftelijke aankondiging, een audit laten uitvoeren op naleving van de Security-clausule en DPA, zonder de bedrijfscontinuïteit of vertrouwelijkheid van derden te schaden. Kosten zijn voor Klant, tenzij materiële non-conformiteit wordt vastgesteld.

15. Kennisgeving en terhandstelling

15.1 Dienstverlener stelt deze AV vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst elektronisch ter hand en bewaart acceptatiebewijs (e-Sign/portaal).
15.2 Mededelingen worden geldig gedaan per e-mail aan de geregistreerde contactadressen.

16. Toepasselijk recht en forum

16.1 Nederlands recht is van toepassing.
16.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Dienstverlener is gevestigd.

17. Slotbepalingen

17.1 Nietigheid/vernietigbaarheid van een bepaling laat de geldigheid van de rest onverlet; de betreffende bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die de bedoeling het dichtst benadert.
17.2 Rechten en verplichtingen zijn niet overdraagbaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, behalve bij interne reorganisatie of groepsmaatschappijen.
17.3 De kopjes in deze AV zijn slechts bedoeld ter leesbaarheid.

Service & Compliance Bijlage

(SLA, Beveiliging & Gegevensverwerking)

Deze Service & Compliance Bijlage maakt onderdeel uit van de Hoofdovereenkomst ICT-diensten tussen Dienstverlener en Afnemer. Deze bijlage omvat de servicelevels, beveiligingsverplichtingen (NIS2) en verwerkersafspraken (AVG) die op de dienstverlening van toepassing zijn.

Service Level Agreements

1. Doel en reikwijdte

Deze bijlage (SLA-sectie) beschrijft de servicelevels, responstijden, … voor de door Trimessa geleverde Diensten, en maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en de AV.

2. Definities

Incident, Change, Service Window, Beschikbaarheid (Uptime), Service Credit, P1–P4 prioriteiten.

3. Supportvensters en contactkanalen

Kantooruren: ma–do 08:45–17:15, vr 08:45–16:00 (CET). Storingsmeldingen via servicedesk-portaal, e-mail en telefoon. 24×7 voor P1 (kritiek) optioneel via overeenkomst.

4. Prioriteiten en responstijden

P1 Kritiek (dienst uitval, bedrijf kritisch): reactie 1 uur, work-around 4 uur, hersteldoel 8 uur.
P2 Hoog: reactie 2 uur, work-around 1 werkdag, hersteldoel 2 werkdagen.
P3 Medium: reactie 1 werkdag, hersteldoel 5 werkdagen.
P4 Laag/verzoek: reactie 2 werkdagen, planning in overleg.

5. Beschikbaarheid (uptime) – doelstellingen

• VoIP-platform (core): 99,95% per kalendermaand.
• Managed Microsoft 365-werkplek (excl. Microsoft core): 99,8% per maand.
• Internetverbindingen (indien door Trimessa geleverd): conform carrier-SLA.
Meting excl. geplande onderhoudsvensters en uitgesloten oorzaken.

6. Gepland onderhoud

Standaardvenster: di/do 22:00–06:00 CET. Kritieke patches buiten venster indien security-risico dit vereist. Voor ingrijpend onderhoud >15 min: aankondiging ≥48 uur vooraf, waar mogelijk.

7. Service credits

Bij overschrijding van een uptime-doel kan Afnemer op aanvraag binnen 30 dagen na maandafsluiting een service credit ontvangen van 5–20% van het maandbedrag van de betreffende Dienst volgens staffel (op aanvraag bij Trimessa), niet cumuleerbaar en maximaal 1 maand fee per kwartaal. Service credits zijn exclusief remedie voor SLA-schendingen.

8. Escalatie en communicatie

Eerste lijn: Servicedesk; tweede lijn: Technisch Coördinator; derde lijn: Operations Manager; directieschakel bij P1>8 uur. Trimessa levert bij P1/P2 na afloop een RFO (reason for outage) op verzoek.

9. Back-ups en hersteldoelen

Back-ups conform afgesproken diensten (bijv. M365 backup add-on). Standaard RPO 24 uur en RTO 8 uur voor beheerde workloads, tenzij anders overeengekomen. Afnemer is verantwoordelijk voor vastleggen van RPO/RTO-eisen en voor testherstelmomenten.

10. Uitsluitingen

SLA geldt niet bij: overmacht, fouten/infrastructuur van Afnemer of derde die niet door Trimessa wordt beheerd, wijzigingen buiten Change-proces, niet-ondersteunde configuraties, virussen/malware door onzorgvuldig gebruik, nomadisch gebruik met 112-beperking, stroom- of internetstoring bij Afnemer.

11. Rapportage en review

Trimessa kan periodiek service-rapportages verstrekken (tickets, uptime, veranderingen). Jaarlijkse SLA-review in overleg.

Gegevensverwerking

1. Definities

1.1 "Verwerkingsverantwoordelijke": de Afnemer van Trimessa B.V. die het doel en de middelen van de verwerking bepaalt.
1.2 "Verwerker": Trimessa B.V., Stadionweg 43F, 3077 AS Rotterdam.
1.3 "Persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
1.4 "Verwerking": elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens.

2. Onderwerp en duur

2.1 Deze overeenkomst heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de overeengekomen ICT-diensten.
2.2 Deze overeenkomst geldt zolang Verwerker diensten verleent aan Verwerkingsverantwoordelijke.

3. Soorten gegevens en betrokkenen

3.1 Soorten gegevens: NAW-gegevens, contactgegevens, login- en configuratiegegevens, verkeersgegevens.
3.2 Categorieën betrokkenen: medewerkers, Afnemeren en eindgebruikers van Verwerkingsverantwoordelijke.

4. Verplichtingen van Verwerker

4.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke.
4.2 Verwerker en haar personeel zijn gehouden tot geheimhouding.
4.3 Verwerker treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
4.4 Verwerker mag sub verwerkers inschakelen met voorafgaande toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke.
4.5 Verwerker meldt datalekken zonder onredelijke vertraging en bij voorkeur binnen 24 uur na ontdekking.
4.6 Verwerker verleent medewerking aan verzoeken van betrokkenen en aan audits.
4.7 Na beëindiging van de dienstverlening verwijdert of retourneert Verwerker alle persoonsgegevens.

5. Auditrechten

5.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om jaarlijks een audit uit te voeren op naleving van deze overeenkomst.
5.2 Audits worden tijdig aangekondigd en uitgevoerd zonder verstoring van de dienstverlening.

6. Contactgegevens voor meldingen

6.1 Meldingen van datalekken en andere incidenten worden gedaan via: security@trimessa.nl.
6.2 Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt een primair contactpunt voor incidentcommunicatie.

7. Slotbepalingen

7.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
7.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
7.3 Indien een bepaling nietig is, blijven de overige bepalingen van kracht.

Beveiliging & Naleving.

1. Doel

Deze clausule beschrijft de security-basisafspraken voor de Diensten van Trimessa en de gezamenlijke verantwoordelijkheden van Trimessa en Afnemer. Zij ondersteunt toekomstige eisen uit de Cyberbeveiligingswet (implementatie NIS2) zonder daarop vooruit te lopen.

2. Security-baseline

• Risicogebaseerde maatregelen conform best practices (o.a. least privilege, need-to-know).
• Toegangsbeheer: MFA voor beheeraccounts, wachtwoordbeleid, periodieke recertificatie.
• Versleuteling: data in transit (TLS 1.2+) en waar mogelijk at rest.
• Logging & monitoring: bewaar kernlogs min. 90 dagen rolling; beveiligingsrelevante logs 180 dagen, tenzij anders overeengekomen.
• Patchmanagement: kritieke patches binnen 14 dagen na beschikbaarheid, hoog binnen 30 dagen, tenzij change-impact verzet vereist.
• Back-up & DR: periodieke back-ups; testherstel minimaal 1× per jaar voor beheerde workloads.
• Secure development/config: wijzigingsbeheer via change-proces; 4-ogen-principe bij productiechanges.

3. Incidentrespons en meldplichten

• Detectie en triage door Trimessa tijdens supporturen; P1-security-incidenten 24×7 op best effort via escalatie.
• Trimessa meldt (vermoedelijke) datalekken en significante security-incidenten zonder onredelijke vertraging en bij voorkeur binnen 24 uur aan Afnemer, met bekende feiten, impact, getroffen data, getroffen maatregelen en vervolgstappen.
• Afnemer is verantwoordelijk voor meldingen aan autoriteiten (bijv. AP) en betrokkenen, tenzij anders overeengekomen in de DPA.
• Afnemer levert noodzakelijke informatie en medewerking voor onderzoek en mitigatie.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

• Trimessa: beveiliging van de door haar beheerde platformen en beheeraccounts binnen de overeengekomen scope.
• Afnemer: endpointbeveiliging, identiteits- en autorisatiebeheer van eigen gebruikers, sterke authenticatie, beleid voor device/compliance, fysieke beveiliging, gebruikersvoorlichting (phishing).
• Gezamenlijk: classificatie van data en systemen; risicoanalyse en prioritering.

5. Subverwerkers en Dienstverleners

Trimessa kan subverwerkers inschakelen met passende waarborgen. Voor Microsoft Online Services gelden de waarborgen van Microsoft; Afnemer aanvaardt het gebruik daarvan. Trimessa houdt een actueel overzicht van relevante subverwerkers op verzoek beschikbaar.

6. Testen en audits

Op verzoek kan minimaal jaarlijks een onafhankelijke audit of pentest plaatsvinden op relevante componenten binnen de scope. Beperkingen ten aanzien van productiecontinuïteit en vertrouwelijkheid worden in acht genomen.

7. Naleving en updates

Bij inwerkingtreding van de Cyberbeveiligingswet (implementatie NIS2) zullen partijen in redelijkheid aanvullende vereisten en meldtermijnen vastleggen. Deze clausule kan door Trimessa worden geactualiseerd; wijzigingen worden 30 dagen vooraf gecommuniceerd.

8. Wijzigingen

8.1 Trimessa is gerechtigd deze Service & Compliance Bijlage eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Een wijziging treedt in werking 30 dagen na schriftelijke of elektronische kennisgeving aan Afnemer, tenzij een latere ingangsdatum wordt vermeld. Indien de wijziging voor Afnemer leidt tot een materiële verslechtering van zijn positie, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst binnen 14 dagen na kennisgeving schriftelijk te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging van kracht wordt.