

MASERO

CYBER SECURITY



Eindgebruikersovereenkomst

MXDR-dienstverlening



1 Algemeen

Deze Eindgebruikersovereenkomst beschrijft de gebruiksvoorwaarden van de door Masero geleverde diensten. Dit document is erop gericht om de rechten en plichten van de gebruiker vast te leggen in relatie tot het gebruik van deze diensten.

1.1 Beschrijving van diensten

Deze Eindgebruikersovereenkomst heeft betrekking op de MXDR (Managed Extended Detection and Response) dienstverlening van Masero, zoals beschreven in de dienstbeschrijving SOC.

De dienst wordt 'op afstand' beschikbaar gesteld en de functionaliteit wordt beschikbaar gehouden via internet of een ander datanetwerk, zonder dat de gebruiker een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.

2 Definities en Interpretatie

- Eindgebruiker: de gebruiker die de beveiligingsdienst afneemt.
- Diensten: de beveiligingsdiensten die door Masero worden geleverd.
- SaaS: Software as a Service, waarbij de diensten online worden geleverd zonder dat de eindgebruiker software hoeft te installeren.
- Verwerking: 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.

3 Licentieverlening en Gebruiksrechten

- Masero verleent hierbij de eindgebruiker een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepbaar recht om de dienst te gebruiken, uitsluitend voor interne bedrijfsdoeleinden.
- De eindgebruiker mag de dienst alleen gebruiken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- Het is de eindgebruiker niet toegestaan om de dienst te kopiëren, wijzigen, reverse-engineeren of doorverkopen.
- De licentie geldt zolang het contract tussen de eindgebruiker en Masero van kracht is.

4 Ondersteuning en Onderhoud

- Masero levert technische ondersteuning tijdens kantoortijden, zoals gespecificeerd in de Service Level Agreement SOC.
- Masero behoudt zich het recht voor om updates en wijzigingen in de dienst door te voeren zonder voorafgaande toestemming van de eindgebruiker, mits deze de functionaliteit niet significant negatief beïnvloeden.

5 Geheimhouding

- Partijen verklaren dat zij zowel gedurende deze overeenkomst als daarna jegens elkaar volledige geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van al hetgeen zij in het kader van deze overeenkomst en daarna ter kennis zijn gekomen betreffende de andere partij en waarvan zij weten of kunnen vermoeden dat deze informatie vertrouwelijk is.
- Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan: alle informatie die als vertrouwelijk is aangeduid, of waarvan men weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tenzij het gaat om informatie die reeds bij de andere partij en/of het publiek bekend is.
- Masero waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- Masero is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

- Partijen zullen vertrouwelijke informatie niet langer bewaren dan noodzakelijk in het kader van deze overeenkomst en derhalve in ieder geval vernietigen indien deze overeenkomst eindigt en er geen schriftelijke aanvullende afspraken over het langer bewaren van de vertrouwelijke informatie zijn gemaakt.
- Deze geheimhoudingsbepaling blijft ook na het einde van deze overeenkomst volledig in stand.

6 Intellectueel eigendom

- Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan gebruiker ter beschikking gestelde programmatuur, berusten uitsluitend bij Masero, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Gebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan gebruiker toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- Masero vrijwaart gebruiker tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door Masero zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat gebruiker Masero onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Masero. Gebruiker zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Masero verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren.

7 Interne beveiliging van gegevens

De werkzaamheden van Masero zijn gericht op beveiliging van informatie en daarmee ook op privacygevoelige informatie. Dit betekent ook dat Masero er verantwoordelijk voor is dat intern de juiste maatregelen zijn getroffen om te voorkomen dat op een oneigenlijke manier gegevens worden verwerkt.

- Masero treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in bijlage 1 van deze overeenkomst. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie en uitvoering van de maatregelen, zorgen voor een adequaat niveau van bescherming, rekening houdend met de bij de Verwerking betrokken risico's en de aard van de te beveiligen gegevens.
- Gebruiker heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in bijlage 1 en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking.
- Masero kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Masero zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal gebruiker waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- Gebruiker kan Masero verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Masero is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Masero kan de kosten verband houdende met de op verzoek van gebruiker doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij gebruiker. Pas nadat de door gebruiker gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft Masero de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

8 Vrijwaring

Beveiligingsbedreigingen evolueren voortdurend en kunnen zeer complex zijn. Ondanks alle inspanningen en geavanceerde detectietechnologieën kan Masero niet garanderen dat alle bedreigingen worden gedetecteerd of volledig worden geneutraliseerd.

Masero kan bij een datalek erop aangesproken worden als blijkt dat ze tekortgeschoten is in het naleven van de overeengekomen beveiligingsmaatregelen, zoals het niet tijdig reageren op beveiligingsincidenten, onvoldoende monitoring, of het niet implementeren van passende preventieve maatregelen. Dit hangt echter af van de oorzaak van het datalek en of dit binnen of buiten de controle van Masero lag.

- Masero is er verantwoordelijk voor dat door een combinatie van preventieve maatregelen, detectie en respons, het risico van dataverlies door een cyberaanval zo veel mogelijk wordt beperkt. Geen enkele

beveiligingsoplossing kan 100% dekking garanderen en ondanks dat Masero in overeenstemming passende beveiligingsmaatregelen treft, kan Masero geen garantie geven dat elke aanval wordt onderschept en dat in alle gevallen een datalek of een hack voorkomen kan worden. Vooral zero-day-aanvallen, geavanceerde persistent threats (APT's) en aanvallen zonder duidelijke digitale voetafdruk (zoals social engineering) worden niet altijd herkend.

- Masero kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, inclusief indirecte schade zoals gevolgschade of verlies van gegevens, die voortvloeit uit handelingen of nalatigheden van de gebruiker, diens personeel, of derden, of door externe factoren zoals cyberaanvallen, systeemstoringen, of andere incidenten buiten de invloedssfeer van Masero.
- Masero is niet aansprakelijk voor claims en/of klachten die te wijten zijn aan onzorgvuldig of foutief handelen van de gebruiker.
- Net zoals bij oplossingen voor endpoint security of antivirus, kunnen soms bestanden, mappen of processen die geen echte bedreiging vormen, als schadelijk worden gedetecteerd. Deze entiteiten kunnen preventief worden geblokkeerd of in quarantaine worden geplaatst, ook al vormen ze in werkelijkheid geen bedreiging. Masero kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor uitval van bedrijfsfunctionaliteit ten gevolge van ingrijpen in geval van een incident of een vermoeden van een incident.
- Masero staat er niet voor in dat de dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Masero zal zich naar beste vermogen inspannen om fouten in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door Masero zelf is ontwikkeld.
- Masero staat er niet voor in dat fouten in de dienst die niet door Masero zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Masero is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de dienst aan te brengen.
- Gebruiker vrijwaart Masero voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor gebruiker op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij gebruiker bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Masero toerekenbaar zijn. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van Masero door gebruiker worden verwerkt, ligt bij gebruiker.
- Masero is niet verantwoordelijk voor schade die voortkomt uit beveiligingsincidenten die buiten haar controle ligt.

9 Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Masero wordt onder meer verstaan:

- Masero is niet verantwoordelijk voor tijdelijke onderbrekingen of problemen door externe Leveranciers.
- Specifieke gevallen van overmacht (natuurrampen, criminaliteit en storingen bij derden zoals elektriciteitsstoring, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten).
- (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme.

10 Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting

- Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Masero, te weten de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

11 Wijzigingen in de Overeenkomst

- Wijzigingen worden niet doorgevoerd zonder toestemming van de eindgebruiker, tenzij de wijziging essentieel is voor het waarborgen van een goede dienstverlening of noodzakelijk zijn vanwege wettelijke vereisten.
- Wijzigingen worden minimaal 30 dagen van tevoren aan de gebruiker gemeld, tenzij dringende wettelijke of operationele redenen een kortere termijn vereisen.

Bijlage 1: Overzicht met beveiligingsmaatregelen

In het geval van een cyber-calamiteit heeft Masero de mogelijkheid om een onderzoek te starten en kan daarmee, in potentie, toegang krijgen tot gevoelige informatie. Om te voorkomen dat deze informatie onrechtmatig wordt verwerkt heeft Masero intern de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

Beleidsmatig/ organisatorisch

- Verwerker voldoet aan de ISO27001:2022 certificering.
- Een geheimhoudingsovereenkomst met boeteclausule maakt standaard deel uit van de arbeidsovereenkomst van de medewerkers bij verwerker.
- Er is een procedure ingesteld over de omgang met en de afhandeling van datalekken.

Technisch

- Logische toegangscontrole, gebruikmakend van sterke wachtwoorden en multifactor authenticatie.
- Automatische logging van alle handelingen rond persoonsgegevens.
- Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging.
- Encryptie (versleuteling) van het versturen en opslaan van digitale bestanden met persoonsgegevens.
- Monitoring van genomen beveiligingsmaatregelen.
- Medewerkers van Masero maken voor de toegang tot de ICT-omgeving van Verantwoordelijke gebruik van een wachtwoordmanager. Deze wachtwoordmanager maakt gebruik van willekeurige en unieke sterke wachtwoorden voor iedere omgeving. Buiten de kluis van de wachtwoordmanager worden geen wachtwoorden bewaard.
- Controle op toegekende bevoegdheden.
- Doel gebonden toegangsbeperkingen.