



# Algemene Voorwaarden Ruler B.V.

Versie 2024/2025

Ruler BV  
[www.ruler.nl](http://www.ruler.nl)  
[info@ruler.nl](mailto:info@ruler.nl)

Krijn Taconiskade 422  
1087 HW Amsterdam  
+31 (0)20 416 54 03

IBAN NL61 ABNA 0406 7596 50  
KvK 59037555  
BTW NL 8261.65.102.B.04

## Deel A: Algemeen

### 1. Definities

Abonnement:	de gebruikslicentie op de Programmatuur zoals bepaald in de Overeenkomst;
Abonnementsvergoeding:	de vergoeding die de Klant aan Ruler betaalt voor het gebruik van de Programmatuur, gerekend en verschuldigd in termijnen die overeenkomen met de duur van het Abonnement;
Algemene Voorwaarden:	deze voorwaarden, die deel uitmaken van de Overeenkomst en van toepassing zijn op de contractuele relatie tussen de Klant en Ruler;
Authenticiteit:	de mate waarin de Programmatuur en de Ruler Data juist en volledig zijn;
Beheerder:	Derde partij die in opdracht van Ruler de Programmatuur onderhoudt;
Beschikbaarheid:	de mate waarin de Programmatuur en de Ruler Data daadwerkelijk toegankelijk zijn voor de Klant;
Data:	alle gegevens die door de Klant in de Programmatuur worden ingevoerd en die met behulp van de Programmatuur worden verwerkt, gegenereerd of geëxporteerd tijdens het gebruik van de Programmatuur;
Diensten:	onderhouds- en ondersteuningsdiensten die Ruler verleent zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden;
Klant:	de gebruiker van de Programmatuur en de Diensten;
Overeenkomst:	de contractuele overeenkomst tussen Partijen met betrekking tot de door Ruler te leveren Programmatuur en Diensten samen met deze Algemene Voorwaarden;
Partijen:	Ruler en de Klant gezamenlijk;
Programmatuur:	door Ruler ontwikkelde software, zoals 'Ruler Regulatory Watch', 'Ruler Regulatory Change' of 'Ruler Risk Assessment', evenals toekomstige

	software die ontwikkeld en beschikbaar gesteld zal worden door Ruler. Dit omvat ook alle handleidingen, documentatie en versies van deze software zoals beschreven in de Overeenkomst, die via internet aan de Klant beschikbaar wordt gesteld;
Ruler:	de leverancier van de Programmatuur en de Diensten;
Ruler Data:	alle informatie die door Ruler via de Programmatuur of op een andere manier beschikbaar wordt gesteld;
Vertrouwelijkheid:	de mate waarin de Programmatuur en de Ruler Data alleen beschikbaar zijn voor de Klant.

## 2. Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met betrekking tot de levering van de Programmatuur en de Diensten door Ruler aan de Klant.
2. Afwijkingen of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen en vastgelegd.
3. Ruler wijst de toepasselijkheid van algemene of inkoopvoorwaarden van de Klant nadrukkelijk af.
4. Ruler kan deze Algemene Voorwaarden op elk moment wijzigen. De Klant accepteert de nieuwe versie door gebruik te blijven maken van de Programmatuur of Diensten van Ruler. De nieuwste versie van de Algemene Voorwaarden is altijd beschikbaar op [www.Ruler.nl](http://www.Ruler.nl). Ruler stelt de Klant op de hoogte wanneer zij van plan is de Algemene Voorwaarden te wijzigen.
5. Als er een tegenstrijdigheid is tussen een bepaling in deze Algemene Voorwaarden en een bepaling in de Overeenkomst, dan geldt de bepaling uit de Overeenkomst.

## 3. Dienstverlening algemeen

1. Ruler is de leverancier van de Programmatuur. De Klant krijgt het recht om gebruik te maken van deze Programmatuur voor de afgesproken periode die is opgenomen in de Overeenkomst. De Programmatuur heeft verschillende varianten, te weten "Ruler Regulatory Watch" (Deel B), "Ruler Regulatory Change" (Deel C) en "Ruler Risk Assessment" (Deel D). Welke variant van de Programmatuur de Klant afneemt is vastgelegd in de Overeenkomst.
2. Ruler onderhoudt de te leveren Programmatuur en is verantwoordelijk voor het actueel houden van de inhoud.
3. De Programmatuur wordt geleverd in Nederland.
4. Ruler geeft geen garanties aan de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Medewerkers van Ruler nemen op verzoek van de Klant, voor zover dat relevant is voor hun functie, deel aan programma's voor bewustwording en/of training over digitale operationele weerbaarheid van de Klant.

6. Ruler zal volledige medewerking verlenen aan bevoegde autoriteiten die toezien op de Klant of door hen aangewezen personen.

#### **4. Leveren van en gebruik maken van de Programmatuur en de Diensten**

1. De Programmatuur en de Diensten die door de Klant worden afgenomen worden door Ruler geleverd op basis van de in de Overeenkomst vastgelegde dienstenniveaus. Wijzigingen in de dienstenniveaus zullen schriftelijk worden vastgelegd in een addendum bij de Overeenkomst.
2. De Klant moet op elk apparaat waarmee hij de Programmatuur gebruikt, zorgen voor goede (informatie- en netwerk) beveiliging die voldoet aan de normen van de markt waarin hij actief is.
3. De Klant moet zelf zorgen voor een goede en stabiele internetverbinding en omgeving om gebruik te kunnen maken van de Programmatuur.

#### **5. Databescherming**

1. Ruler spant zich in om de Beschikbaarheid, Authenticiteit, Integriteit en Vertrouwelijkheid van de Programmatuur en Ruler Data en de bescherming van gegevens van de Klant zo hoog mogelijk te houden. Ruler maakt afspraken over de Beschikbaarheid van de Programmatuur met derden (zoals hostingproviders) die worden ingeschakeld voor het feitelijke beheer van deze aspecten. De Klant kan de afspraken met deze derden en de maatregelen die zij nemen om de Beschikbaarheid, Authenticiteit en Vertrouwelijkheid te beschermen, schriftelijk opvragen bij Ruler.
2. Ruler heeft een SOC2-datacertificering. Deze certificering bevat principes voor databeveiliging als bedoeld onder punt 3. Op schriftelijk verzoek zal Ruler aan de Klant een rapport sturen waarin de IT-beheersmaatregelen van Ruler staan beschreven.
3. Ruler spant zich in om de Data te beschermen tegen verlies, diefstal en beschadiging. Hierbij houdt Ruler rekening met de kosten van de maatregelen en de stand van de techniek.
4. Ruler zorgt voor een goede broncode-escrowregeling om de continuïteit van de dienstverlening naar de Klant te waarborgen. Deze regeling geeft de Klant toegang tot de broncode van de software in gevallen die ervoor zorgen dat de bedrijfsactiviteiten van Ruler blijvend worden beëindigd.

#### **6. Onderhoud en ondersteuning**

1. Ruler beschikt over een helpdesk waar de Klant gebreken of storingen (ook "incidenten" genoemd) met betrekking tot de Programmatuur kan melden. Deze helpdesk is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag, van 9.00 uur tot 17.00 uur. De Klant kan incidenten melden via het volgende e-mailadres: [info@Ruler.nl](mailto:info@Ruler.nl).
2. Zodra de helpdesk een melding van een gebrek of storing ontvangt, zal Ruler zo snel mogelijk de ontvangst van de melding bevestigen en actie ondernemen om de melding te beoordelen. Ruler spant zich in om zo snel mogelijk, zonder extra kosten, een passende oplossing te bieden en de afhandeling terug te koppelen aan de melder.
3. Bij het nakomen van de verplichtingen in dit artikel heeft Ruler het recht om inzicht te krijgen in de manier waarop de Klant de Programmatuur gebruikt. De Klant zal hierover op verzoek van Ruler rapporteren. Als de Klant niet reageert op een verzoek tot rapportage, mag Ruler een deskundige inschakelen om dit inzicht te verkrijgen. De Klant moet volledige medewerking verlenen aan deze bevoegdheid van Ruler.
4. Het onderhoud en de ondersteuning van de Programmatuur omvatten niet het oplossen van problemen en incidenten die:
  - a. zijn ontstaan door onjuist gebruik van de Programmatuur door de Klant;

- b. te wijten zijn aan de software (zoals besturingssystemen, internetbrowsers) en/of de hardware (zoals het netwerk) die door de Klant wordt gebruikt;
- c. zijn ontstaan door andere oorzaken die aan de Klant te wijten zijn;
- d. te wijten zijn aan storingen in de hardware, het platform en/of de ondersteunende software waarmee de software aan de Klant wordt geleverd.

## 7. Betalingen

1. Alle prijzen en (uur)tarieven die door Ruler worden genoemd zijn exclusief BTW.
2. De tarieven die in de Overeenkomst zijn vastgelegd zijn leidend, tenzij hiervan schriftelijk wordt afgeweken.
3. Alle facturen van Ruler moeten door de Klant binnen 21 dagen na de factuurdatum worden betaald. De Klant mag een betaling niet uitstellen of bedragen verrekenen.
4. Ruler mag alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die ontstaan door het niet, niet volledig of niet tijdig betalen door de Klant, in rekening brengen. De Klant is verplicht deze kosten te betalen.
5. Ruler mag eenmaal per jaar, voor het eerst een jaar na ondertekening van de Overeenkomst, de overeengekomen Abonnementsvergoeding aanpassen op basis van inflatiecorrectie.
6. Naast de inflatiecorrectie, mag Ruler de kosten voor het onderhoud en de doorontwikkeling van de Programmatuur doorberekenen in de Abonnementsvergoeding.

## 8. Rechten op Data en verwerking persoonsgegevens

1. De Klant is de eigenaar van de Data en wordt geacht de houder te zijn van de (intellectuele) eigendomsrechten die op de Data rusten.
2. In geval van opzegging door de Klant of Ruler, insolventie van Ruler, of stopzetting van de activiteiten van Ruler of beëindiging van de Overeenkomst, zal Ruler op verzoek van de Klant een uittreksel verstrekken van de door de Klant ingevoerde Data. Ruler heeft de mogelijkheid om de Data te exporteren naar een Excel-formaat en dat aan de Klant te verstrekken. Klant heeft zelf ook de mogelijkheid om een uitdraai van de Data te generen via de exportfunctie die is ingebouwd in de Ruler omgeving.
3. Ruler, of haar licentiegevers, zijn altijd de eigenaar van de Ruler Data. Bij het verzamelen, samenvatten en toegankelijk maken van de Ruler Data maakt Ruler keuzes over de inhoud en omvang ervan. Ruler doet haar uiterste best om deze keuzes tijdig en correct te maken, maar is niet bekend met het specifieke gebruik of doel van de Klant en houdt daar dus ook geen rekening mee.
4. Ruler verzamelt op anonieme wijze informatie van de Klant en gebruikers over het gebruik van Ruler, onder meer om de Klant op zijn verzoek inzicht te geven in het gebruik. De Klant erkent bij het aangaan van de Overeenkomst dat hij op de hoogte is van deze verwerking en hiermee instemt.
5. Ruler heeft een privacyverklaring opgesteld voor de omgang met persoonsgegevens, waaronder geanonimiseerde gebruikersinformatie. Dit beleid staat op de website van Ruler.- Dit beleid is onderdeel van de Overeenkomst en met het accepteren van de Overeenkomst accepteert de Klant ook de privacyverklaring.
6. Informatie (zoals documenten en bestanden) die door de Klant in Ruler wordt geüpload, is alleen zichtbaar voor de Klant.
7. De Data wordt opgeslagen en verwerkt in Nederland. Als Ruler besluit de opslaglocatie te verplaatsen, zal Ruler dit aan de Klant melden.

## 9. Overmacht

1. In geval van overmacht worden de verplichtingen die hierdoor worden beïnvloed volledig of gedeeltelijk opgeschort zolang de overmacht duurt. Partijen zijn niet verplicht om

schadevergoeding te betalen vanwege deze overmacht. Een partij kan zich alleen beroepen op overmacht als deze de andere partij zo snel mogelijk, met de nodige bewijsstukken, schriftelijk op de hoogte stelt van de overmachtssituatie.

2. Als een partij door overmacht niet aan een verplichting uit de Overeenkomst kan voldoen, kan de andere partij, als vaststaat dat nakoming onmogelijk zal zijn of na het verstrijken van een schriftelijk gestelde redelijke termijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een brief met ontvangstbevestiging, zonder schadevergoeding te hoeven betalen. De Klant is echter ook na beëindiging door overmacht verplicht de facturen die Ruler al heeft verstuurd te betalen.
3. Onder overmacht valt niet het niet of niet tijdig voldoen door een derde aan verplichtingen die deze derde tegenover een van de partijen heeft. Dit is anders als de desbetreffende partij kan aantonen dat het niet of niet tijdig voldoen door de derde het gevolg is van overmacht bij die derde en dat het redelijkerwijs niet van de partij kan worden verlangd om haar producten of diensten van iemand anders dan die derde af te nemen.

#### **10. Aansprakelijkheid**

1. Aansprakelijkheid van Ruler voor alle directe en indirecte schade, met inbegrip van aanspraken van derden zoals toezichthoudende instanties, die bij de Klant ontstaat wegens het gebruiken van de diensten van Ruler en/of van de Programmatuur, is nadrukkelijk uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Ruler.
2. Alle kosten die Ruler maakt door onrechtmatig handelen door de Klant of personen die in opdracht van de Klant toegang hebben tot Ruler, kunnen door Ruler aan de Klant worden doorberekend en de Klant is verplicht deze kosten te betalen.
3. Als Ruler aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Ruler heeft uitgekeerd.

#### **11. Duur en beëindiging Overeenkomst**

1. De Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening van de Overeenkomst door de Klant en is voor een jaar geldig. Na dit jaar wordt de Overeenkomst telkens automatisch met een jaar verlengd, tenzij deze rechtsgeldig is beëindigd of opgezegd door de Klant of Ruler.
2. De Klant kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tot uiterlijk twee maanden voor het einde van de lopende contractstermijn van een jaar.
3. Ruler en de Klant mogen de Overeenkomst zonder ingebrekestelling, gerechtelijke tussenkomst of schadevergoeding, met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen in de volgende situaties:
  - a. de andere Partij krijgt voorlopige of definitieve surseance van betaling;
  - b. de andere Partij wordt failliet verklaard of zijn faillissement wordt aangevraagd;
  - c. de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan voor herstructurering of fusie;
  - d. er wordt beslag gelegd op een significant deel van het vermogen van de andere Partij.
4. De Klant mag daarnaast de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen in de volgende situaties:
  - a. in geval van ernstige schending door Ruler van toepasselijke wet- en regelgeving en/of de voorwaarden van de Overeenkomst;
  - b. in geval van omstandigheden die tijdens monitoren van het ICT-risico door de Klant worden vastgesteld, die nadelige gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst of voor Ruler; het gaat hierbij om materiële wijzigingen in omstandigheden die van invloed zijn op de Overeenkomst en/of het vermogen van Ruler om de Overeenkomst na te komen.

- c. In geval van duidelijke zwakheden bij Ruler met betrekking tot het beheer van ICT-risico's, vooral de manier waarop Ruler zorgt voor de Beschikbaarheid, Authenticiteit, integriteit en Vertrouwelijkheid van persoonlijke of gevoelige gegevens of niet-persoonsgebonden gegevens;
  - d. als de bevoegde autoriteiten geen effectief toezicht meer kunnen uitoefenen op de Klant door de voorwaarden van of omstandigheden in verband met de Overeenkomst.
5. Verplichtingen die van nature bedoeld zijn om na beëindiging van de Overeenkomst door te lopen, blijven na beëindiging van kracht.

#### **12. Overige voorwaarden**

1. Ruler mag zonder toestemming van de Klant derden inschakelen om (onderdelen van) haar verplichtingen uit de Overeenkomst met de Klant na te komen. Ruler is verantwoordelijk voor de dienstverlening van de derden die door haar zijn ingeschakeld. Ruler schakelt voor het feitelijke onderhoud en beheer van de Programmatuur een of meerdere Beheerders in.
2. De Klant en de gebruikers die via de Klant toegang hebben gekregen tot de Programmatuur mogen hun rechten en bevoegdheden die door Ruler zijn toegekend niet overdragen aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ruler.
3. Ruler mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder toestemming van de Klant wel overdragen aan een derde partij. De derde partij wordt dan verantwoordelijk voor de nakoming van de Overeenkomst richting de Klant.

#### **13. Toepasselijk recht**

1. Op de Overeenkomst en op de gehele rechtsverhouding tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van een geschil tussen Partijen is de rechter in Amsterdam bevoegd.

## Deel B: Ruler Regulatory Watch

### B.1 Omschrijving Ruler Regulatory Watch

Ruler Regulatory Watch is software die gebruikers een overzicht biedt van toepasselijke wetgeving, onderverdeeld in thema's en onderwerpen met een korte samenvatting van relevante verplichtingen. Gebruikers kunnen zelf in Ruler aangeven of hun onderneming voldoet aan deze verplichting of niet en kunnen hiervoor bewijsstukken uploaden.

Ruler biedt daarnaast meer functionaliteiten zoals het toewijzen van taken aan medewerkers binnen de organisatie, het bijhouden van toekomstige regelgeving in de Radar of het bijhouden van de monitoringsagenda voor een compliance officer. De workflow in Ruler is opgebouwd volgens de stappen van de compliance cycle. De compliance cycle biedt goede handvatten voor de inrichting van een effectieve en onafhankelijke compliance functie. Ruler kan de onderneming helpen de gehele compliance cycle te beheersen.

### B.2 Service Level Agreement

#### 1. Beschikbaarheid van de Programmatuur

Dagdeel	Verplichtingssoort	Beschikbaarheid berekend op maandbasis
7.00 uur - 22.00 uur	Inspanning	99,5%
0.00 uur – 24.00 uur	Inspanning	96,5%

Ruler heeft met de Beheerder van de Programmatuur afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de Programmatuur beschikbaar is volgens schema hierboven vermeld. Voor de berekening van de Beschikbaarheid, tellen de periodes waarin door Ruler onderhoud wordt uitgevoerd, niet mee.

#### 2. Responstijden helpdesk

Ruler heeft een helpdesk beschikbaar die op kantoordagen te bereiken is tussen 9.00 uur en 17.00 uur. De Klant kan incidenten melden via het volgende e-mailadres: [info@Ruler.nl](mailto:info@Ruler.nl).

Afhankelijk van de ernst van het incident hanteert Ruler de volgende responstijden:

Prioriteit	Definitie	Tijd om in behandeling te nemen
Urgent	Incident waardoor de Programmatuur niet te gebruiken is door eindgebruikers en in geval van een datalek.	Binnen 1 uur na bevestiging ontvangst melding.
Hoog	Incident waarbij de Programmatuur nog gebruikt kan worden,	Binnen 3 uur na bevestiging



	maar er wel sprake is van beperking van essentiële functionaliteit.	ontvangst melding.
Gemiddeld	Incident waarbij de Programmatuur nog gebruikt kan worden, maar er wel sprake is van beperking van niet essentiële functionaliteit.	Binnen 24 uur na bevestiging ontvangst melding.
Laag	Incident dat niet (direct) een bedreiging vormt voor de bruikbaarheid van de Programmatuur.	Binnen 72 uur na bevestiging ontvangst melding.

### 3. Continuïteit van de dienstverlening

Ruler beschikt over een bedrijfscontinuïteitsplan en een disaster recovery-plan, die jaarlijks worden getest en beoordeeld. Bij calamiteiten wordt de Klant zo snel mogelijk geïnformeerd en wordt binnen twee uur een update over de status van de dienstverlening gegeven. Onze continuïteitsmaatregelen omvatten onder andere een cloudbased dataopslag en back-upsystemen, die een snelle hervatting van de service mogelijk maken.

### 4. Beveiliging en toegangsbeheer

Ruler is met Beheerder een beveiligingsstandaard overeengekomen. Hierin staan meerdere beheersmaatregelen die zien op de Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid en Authenticiteit van de data. Beheerder is SOC2 geclassificeerd en applicaties en programmering interfaces voldoen aan de leidende marktstandaarden zoals OWASP.

### 5. Communicatieprotocollen

Ruler zal de Klant onmiddellijk informeren over elke beveiligingsinbreuk of kritieke storing die de Beschikbaarheid of veiligheid van de Programmatuur kan beïnvloeden.

Regelmatige statusupdates worden verstrekt voor de duur van het incident. De Klant kan Ruler bereiken via de helpdesk voor ondersteuning en incidentmeldingen. Updates over geplande wijzigingen, releases of grote aanpassingen in de dienstverlening worden minimaal 48 uur van tevoren gecommuniceerd.

### 6. Compliance en regelgeving

Ruler garandeert dat de online tool voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de vereisten van de Digital Operational Resilience Act (DORA). Alle gegevensverwerking vindt plaats binnen de EU en volgens passende standaarden voor gegevensbeveiliging. Ruler zal de Klant direct informeren bij wijzigingen in de

naleving van wettelijke voorschriften die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de tool.

#### **7. Onderhouds- en updateschema**

Ruler voert regelmatig onderhoud uit om de prestaties en veiligheid van de tool te optimaliseren.

Gedurende deze periode kan de tool tijdelijk beperkt beschikbaar zijn.

## Deel C: Ruler Regulatory Change

### C.1 Omschrijving Ruler Regulatory Change

Regulatory Change is een softwaretoepassing die gebruikers in staat stelt om wijzigingen in wet- en regelgeving of compleet nieuwe regelgeving bij te houden, te analyseren en te implementeren. De tool biedt functionaliteiten om het gehele implementatie proces te structureren. Het is ingedeeld in vier stappen. Waarbij als eerste de relevantie van de nieuwe wettekst wordt bepaald om vervolgens een gap-analyse uit te kunnen voeren. Na het uitvoeren van de gap-analyse kunnen er acties worden gedefinieerd, al deze acties worden vervolgens gemonitord en afgesloten. De tool biedt ondersteuning in het hele proces waarbij er van begin tot eind wordt bijgehouden welke keuzes er gemaakt worden.

### C.2 Service Level Agreement

#### 1. Beschikbaarheid van de Programmatuur

Dagdeel	Verplichtingsoort	Beschikbaarheid berekend op maandbasis
7.00 uur – 22.00 uur	Inspanning	99,5%
0.00 uur – 24.00 uur	Inspanning	96,5%

Ruler heeft met de Beheerder van de Programmatuur afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de Programmatuur beschikbaar is volgens schema hierboven vermeld. Voor de berekening van de Beschikbaarheid, tellen de periodes waarin door Ruler onderhoud wordt uitgevoerd, niet mee.

#### 2. Responstijden helpdesk

Ruler heeft een helpdesk beschikbaar die op kantoor dagen te bereiken is tussen 9.00 uur en 17.00 uur. De Klant kan incidenten melden via het volgende e-mailadres: [info@Ruler.nl](mailto:info@Ruler.nl).

Afhankelijk van de ernst van het incident hanteert Ruler de volgende responstijden:

Prioriteit	Definitie	Tijd om in behandeling te nemen
Urgent	Incident waardoor de Programmatuur niet te gebruiken is door eindgebruikers en in geval van een datalek	Binnen 1 uur na bevestiging ontvangst melding.
Hoog	Incident waarbij de Programmatuur nog gebruikt kan worden, maar er wel sprake is van beperking van essentiële functionaliteit.	Binnen 3 uur na bevestiging ontvangst melding.
Gemiddeld	Incident waarbij de Programmatuur nog gebruikt kan worden,	Binnen 24 uur na

	maar er wel sprake is van beperking van niet essentiële functionaliteit	bevestiging ontvangst melding.
Laag	Incident dat niet (direct) een bedreiging vormt voor de bruikbaarheid van de Programmatuur	Binnen 72 uur na bevestiging ontvangst melding.

### 3. Continuïteit van de dienstverlening

Ruler beschikt over een bedrijfscontinuïteitsplan en een disaster recovery-plan, die jaarlijks worden getest en beoordeeld. Bij calamiteiten wordt de Klant zo snel mogelijk geïnformeerd en wordt binnen twee uur een update over de status van de dienstverlening gegeven. Onze continuïteitsmaatregelen omvatten onder andere een cloudbased dataopslag en back-upsystemen, die een snelle hervatting van de service mogelijk maken.

### 4. Beveiliging en toegangsbeheer

Ruler is met Beheerder een beveiligingsstandaard overeengekomen. Hierin staan meerdere beheersmaatregelen die zien op de Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid en Authenticiteit van de data. Beheerder is SOC2 geclassificeerd en applicaties en programminginterfaces voldoen aan de leidende marktstandaarden zoals OWASP.

### 5. Communicatieprotocollen

Ruler zal de Klant onmiddellijk informeren over elke beveiligingsinbreuk of kritieke storing die de Beschikbaarheid of veiligheid van de Programmatuur kan beïnvloeden.

Regelmatige statusupdates worden verstrekt voor de duur van het incident. De Klant kan Ruler bereiken via de helpdesk voor ondersteuning en incidentmeldingen. Updates over geplande wijzigingen, releases of grote aanpassingen in de dienstverlening worden minimaal 48 uur van tevoren gecommuniceerd.

### 6. Compliance en regelgeving

Ruler garandeert dat de online tool voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de vereisten van de Digital Operational Resilience Act (DORA). Alle gegevensverwerking vindt plaats binnen de EU en volgens passende standaarden voor gegevensbeveiliging. Ruler zal de Klant direct informeren bij wijzigingen in de naleving van wettelijke voorschriften die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de tool.

**7. Onderhouds- en updateschema**

Ruler voert regelmatig onderhoud uit om de prestaties en veiligheid van de tool te optimaliseren.

Gedurende deze periode kan de tool tijdelijk beperkt beschikbaar zijn.

## Deel D: Ruler Risk Assessment

### D.1. Omschrijving Ruler Risk Assessment

Ruler Risk Assessment is een softwaretoepassing die gebruikers ondersteunt bij het identificeren, beoordelen, en beheren van (integriteit)risico's binnen hun organisatie. Deze tool biedt functionaliteiten zoals risicobeoordelingen, dataverzameling, rapportage en analyse van potentiële integriteitsrisico's. Gebruikers kunnen risicofactoren in kaart brengen, maatregelen en *controls* implementeren, en de effectiviteit van deze maatregelen evalueren. De tool helpt organisaties bij het voldoen aan wettelijke verplichtingen, het verbeteren van hun risicomanagementprocessen en het bevorderen van een integere bedrijfsvoering.

### D.2 Service Level Agreement

#### 1. Beschikbaarheid van de Programmatuur

Dagdeel	Verplichtingssoort	Beschikbaarheid berekend op maandbasis
0.00 uur – 24.00 uur	Inspanning	99,5%

Ruler heeft met de Beheerder van de Programmatuur afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de Programmatuur beschikbaar is volgens schema hierboven vermeld. Voor de berekening van de Beschikbaarheid, tellen de periodes waarin door Ruler onderhoud wordt uitgevoerd, niet mee.

#### 2. Responstijden helpdesk

Ruler heeft een helpdesk beschikbaar die op kantoordagen te bereiken is tussen 9.00 uur en 17.00 uur. De Klant kan incidenten melden via het volgende e-mailadres: [info@Ruler.nl](mailto:info@Ruler.nl).

Afhankelijk van de ernst van het incident hanteert Ruler de volgende responstijden:

Prioriteit	Definitie	Tijd om in behandeling te nemen
Urgent	Incident waardoor de Programmatuur niet te gebruiken is door eindgebruikers.	Binnen 2 uur na bevestiging ontvangst melding.
Hoog	Incident waarbij de Programmatuur nog gebruikt kan worden, maar er wel sprake is van beperking van essentiële functionaliteit.	Binnen 4 uur na bevestiging ontvangst melding.
Gemiddeld	Incident waarbij de Programmatuur nog gebruikt kan worden, maar er wel sprake is van beperking van niet essentiële functionaliteit.	Binnen 8 uur na bevestiging ontvangst melding.

Laag	Incident dat niet (direct) een bedreiging vormt voor de bruikbaarheid van de Programmatuur.	Binnen 16 uur na bevestiging ontvangst melding.
------	---	---

### 3. Continuïteit van de dienstverlening

Ruler beschikt over een bedrijfscontinuïteitsplan en een disaster recovery-plan, die jaarlijks worden getest en beoordeeld. Bij calamiteiten wordt de Klant zo snel mogelijk geïnformeerd en wordt binnen twee uur een update over de status van de dienstverlening gegeven. Onze continuïteitsmaatregelen omvatten onder andere een cloudbased dataopslag en back-upsystemen, die een snelle hervatting van de service mogelijk maken.

### 4. Beveiliging en toegangsbeheer

Beheerder van de Programmatuur heeft meerdere informatiebeveiligingscertificaten die markconform zijn, zoals ISO27001 en SOC2. Hierin staan meerdere beheersmaatregelen die zien op de Beschikbaarheid, Integriteit, Vertrouwelijkheid en Authenticiteit van de Data.

### 5. Communicatieprotocollen

Ruler zal de Klant onmiddellijk informeren over elke beveiligingsinbreuk of kritieke storing die de Beschikbaarheid of veiligheid van de Programmatuur kan beïnvloeden.

Regelmatige statusupdates worden verstrekt voor de duur van het incident. De Klant kan Ruler bereiken via de helpdesk voor ondersteuning en incidentmeldingen. Updates over geplande wijzigingen, releases of grote aanpassingen in de dienstverlening worden minimaal 48 uur van tevoren gecommuniceerd.

### 6. Compliance en regelgeving

Ruler garandeert dat de online tool voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de vereisten van de Digital Operational Resilience Act (DORA). Alle gegevensverwerking vindt plaats binnen de EU en volgens passende standaarden voor gegevensbeveiliging. Ruler zal de Klant direct informeren bij wijzigingen in de naleving van wettelijke voorschriften die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de tool.

### 7. Onderhouds- en updateschema

Ruler voert regelmatig onderhoud uit om de prestaties en veiligheid van de tool te optimaliseren. Gedurende deze periode kan de tool tijdelijk beperkt beschikbaar zijn.