

Verwerkersovereenkomst

Versie 1.0

Datum : 18-04-2019

Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal en onlosmakelijk deel uit van de afspraken tussen partijen overeengekomen en hebben vastgelegd in de overeenkomst van [DATUM] met kenmerk {KENMERK} (hierna: “de Overeenkomst”)

Partijen:

- 🔄 [KLANT] gevestigd aan [ADRES], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer] en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw [NAAM] (hierna: “**verwerkingsverantwoordelijke**”)
- 🔄 Helder risicomanagement B.V., gevestigd aan La Guardiaweg 84, 1043 DK te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70790132 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.A.G. Roodbeen (hierna: “**verwerker**”)

Hierna gezamenlijk te noemen de “Partijen” en afzonderlijk de “Partij”.

In aanmerking nemende dat:

- 🔄 De verwerkersovereenkomst is gesloten in het kader van het leveren van de CrisisConnect applicatie door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of aan medewerkers van verwerkingsverantwoordelijke ter uitvoering van de overeenkomst;
- 🔄 Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst (mogelijk) persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”) zal verwerken, in opdracht van verwerkingsverantwoordelijke;
- 🔄 Verwerker hierbij aangemerkt wordt als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG;
- 🔄 Verwerkingsverantwoordelijke hierbij aangemerkt wordt als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG;
- 🔄 Verwerkingsverantwoordelijke de doeleinden en middelen aanwijst voor de verwerking en waarvoor de hierin genoemde voorwaarden gelden;
- 🔄 Verwerker hiertoe bereid is en tevens bereid is de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt;
- 🔄 De AVG aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om ervoor zorg te dragen dat Verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen;
- 🔄 De AVG daarnaast aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om toe te zien op de naleving van die maatregelen;
- 🔄 Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28 lid 3 van de AVG, hun rechten en plichten schriftelijk wens vast te leggen in deze Verwerkersovereenkomst (hierna: “Verwerkersovereenkomst”);
- 🔄 Waar in deze Verwerkersovereenkomst gerefereerd wordt aan bepalingen uit de AVG, tot 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Wbp worden bedoeld.

Zijn als volgt overeengekomen.

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, namelijk ter levering, hosting en onderhoud van de CrisisConnect applicatie van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke, en die doeleinden die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, en de categorieën betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet uit de Overeenkomst of deze Verwerkersovereenkomst blijken. Verwerker mag echter gegevens in geanonimiseerde vorm verwerken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het doen van statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening bijvoorbeeld door het doen van onderzoek naar het gemiddeld aantal dossiers en processen per abonnement.
- 1.3 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1. Genoemde verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens.
- 2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4 Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

Artikel 3 Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte naar landen buiten de EER is enkel toegestaan met voorafgaande toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke kan de toestemming aan nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 4 Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker
- 4.2 Verwerker is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder

de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
- 4.4 Vanaf het moment dat de AVG op 25 mei 2018 van toepassing is geworden, zullen Partijen een register bijhouden van de onder deze Verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen.

Artikel 5 Inschakelen van derden of onderaannemers

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van de diensten van Microsoft Azure ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.2 Verwerker is, na het verkrijgen van voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, gerechtigd om gebruik te maken van een derde buiten de derde(n) zoals reeds in artikel 5.1 benoemd. Verwerkingsverantwoordelijke zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 5.3 Verwerker zorgt er voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker is overeengekomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Verwerker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6 Beveiliging

- 6.1 Verwerker zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 6.2 Verwerker heeft hiertoe de beveiligingsmaatregelen genomen zoals omschreven in Bijlage 2.
- 6.3 Indien blijkt dat een noodzakelijke beveiligingsmaatregel ontbreekt, zal Verwerker ervoor zorgdragen dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 7 Meldplicht

- 7.1 In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo snel mogelijk dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur informeren naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Verwerker

spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht geldt ongeacht de impact van het lek.

- 7.2 De meldplicht van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede voor zover bekend bij Verwerker;
- 🕒 De datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is, de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
 - 🕒 Wat de (vermeende) oorzaak van het lek is;
 - 🕒 De datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
 - 🕒 Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is, het minimale en maximale aantal personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief de soort, of soorten persoonsgegevens die gelekt zijn);
 - 🕒 Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief de soort, of soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
 - 🕒 Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
 - 🕒 Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
 - 🕒 Contactgegevens voor de opvolging van de melding
- 7.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke)meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

Artikel 8 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 8.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 8.2 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, medewerking verlenen voor zover mogelijk en voor zover dit redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

Artikel 9 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 9.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen.
- 9.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10 Audit

- 10.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de afspraken in deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.2 Deze audit zal ten hoogste eenmaal per jaar plaatsvinden en vindt uitsluitend plaats bij een concreet en gegrond vermoeden van misbruik van persoonsgegevens door Verwerker. Deze audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke plaats, zonder vertrouwelijke gegevens van Verwerker te gebruiken en in te zien en zonder de werkprocessen van Verwerker onnodig te verstoren.
- 10.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systemlogs en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 10.4 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 10.5 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.
- 10.6 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij de uitvoering van een Privacy Impact Assessment (hierna : “PIA”) wanneer Verwerker dit op grond van de AVG verplicht is. Deze ondersteuning kan zich onder andere uiten in het ter beschikking stellen van de benodigde informatie door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, voor het correct uitvoeren van de PIA.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Voor de aansprakelijkheid van Partijen voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, wordt de in de Algemene Voorwaarden van Verwerker neergelegde regeling omtrent aansprakelijkheid van toepassing verklaard.

Artikel 12 Duur en beëindiging

- 12.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en zal voortduren voor de duur van de Overeenkomst en bij gebreke daarvan voor de duur van de (verdere) samenwerking.
- 12.2 De Verwerkersovereenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 12.3 Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen schriftelijk en met wederzijdse instemming wijzigen.
- 12.4 Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst vernietigt Verwerker de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen anders overeenkomen.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 13.1 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2 Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter die ook bevoegd is te oordelen bij geschillen ten aanzien van de Overeenkomst.

- 13.3 Logs en gedane metingen door Verwerker gelden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Verwerkingsverantwoordelijke.
- 13.4 Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen overleggen alsdan over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- 13.5 Partijen zullen elkaar de volledige medewerking verlenen deze Verwerkersovereenkomst aan te passen geschikt te maken voor eventuele nieuwe privacywetgeving.
- 13.6 In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
- 🕒 Deze Verwerkersovereenkomst (inclusief bijlagen)
 - 🕒 De Overeenkomst
 - 🕒 De Algemene voorwaarden van Verwerker

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Verwerkingsverantwoordelijke

_____/_____/_____
datum

Naam vertegenwoordiger

Handtekening

Verwerker

_____/_____/_____
datum

Naam vertegenwoordiger

Handtekening

Bijlage 1 : Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

De Verwerkersovereenkomst is gesloten in het kader van het leveren van de CrisisConnect applicatie door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke. Ter uitvoering van de Verwerkersovereenkomst worden er door Verwerker persoonsgegevens verwerkt van medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerker verwerkt, in het kader van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens in naam en opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke.

Medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke:

- 🔄 Naam
- 🔄 E-mail
- 🔄 Gebruikersnaam en wachtwoord
- 🔄 Profielafbeelding

Betrokkenen van Verwerkingsverantwoordelijke:

- 🔄 N.A.W. gegevens
- 🔄 Contactgegevens (waaronder e-mail en telefoonnummer)
- 🔄 Gebruikersnaam en wachtwoord
- 🔄 Functietitel
- 🔄(eventueel aan te vullen door Verwerkingsverantwoordelijke)

Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

Bijlage 2 : Beveiligingsmaatregelen

Verwerker heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

- 🔄 Actieve Threat Detectie
- 🔄 Het gebruik maken van audit logs
- 🔄 Inloggen met e-mail en wachtwoord
- 🔄 Gegarandeerde beschikbaarheid van systeem van 99,9%
- 🔄 Het gebruiken van encryptie voor de opslag en tijdens verzending
- 🔄 Het maken van back-ups van data, de server en een fallback
- 🔄 Beveiliging van netwerkverbindingen via SSL / TLS technologie

Ter uitvoering van de Overeenkomst maakt Verwerker gebruik van de diensten van Microsoft Azure. In aanvulling op de bovengenoemde beveiligingsmaatregelen neemt Microsoft de volgende beveiligingsmaatregelen:

- 🔄 Datacenters staan in Nederland en worden 24/7 beveiligd
- 🔄 Datacenters zijn BIR 2012, ISO 9001 & 27001 gecertificeerd
- 🔄 Versleutelde back-ups: opgeslagen op meerdere locaties en fysiek gescheiden