

Verwerkersovereenkomst

Partijen

1. De besloten vennootschap <klantnaam>, kantoorhoudende te (<postcode>) <plaats> aan de <straat en huisnummer>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <persoonsnaam>, hierna te noemen: "Verantwoordelijke"

en

2. De besloten vennootschap MoreThanJust.ICT, kantoorhoudende te (4185 NB) Est aan Dorpsstraat 21, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Bart den Bieman, hierna te noemen: "Verwerker"

Gezamenlijk hierna ook te noemen "Partijen",

Overwegen het volgende

- A. Verwerker stelt voor Verantwoordelijke IT-diensten beschikbaar, en verwerkt in dat kader (bijzondere) persoonsgegevens voor Verantwoordelijke;
- B. Verantwoordelijke is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 aanhef en onder 7 van de Algemene verordening gegevensbescherming aan te merken;
- C. Verwerker is ten aanzien van het voor Verantwoordelijke opslaan en verwerken van de persoonsgegevens als verwerker in de zin van artikel 4 aanhef en onder 8 van de AVG aan te merken;
- D. Partijen wensen – mede ter uitvoering van het bepaalde in artikel 28, derde lid van de AVG – in deze overeenkomst een aantal voorwaarden vast te leggen die van toepassing zijn op hun relatie in verband met de verwerking van persoonsgegevens voor Verantwoordelijke.

En komen het volgende overeen:

Artikel 1. Definities

1. In deze Verwerkersovereenkomst hebben de volgende met een hoofdletter geschreven termen de volgende betekenis:

AP: de Autoriteit Persoonsgegevens;

- AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- Datalek: een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens 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;
- Overeenkomst: de tussen Verantwoordelijke en Verwerker gesloten overeenkomst, op grond waarvan Verwerker voor Verantwoordelijke Persoonsgegevens zal Verwerken;
- Persoonsgegevens: alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 1 AVG;
- Subverwerker: de partij die door Verwerker wordt ingeschakeld als Verwerker ten behoeve van de (verdere) Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van deze Verwerkersovereenkomst;
- Verwerken: het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 2 van de AVG;
- Verwerkersovereenkomst: de onderhavige overeenkomst welke deel uitmaakt van de Overeenkomst;
- Verwerking: de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker voor de Verantwoordelijke op basis van de Overeenkomst;
2. De bepalingen uit de Overeenkomst zijn onverkort van toepassing op de Verwerkersovereenkomst. Ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens gaan de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst altijd voor.

Artikel 2. Verwerking

1. Verwerker verwerkt in opdracht van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens bij de uitvoering van de Overeenkomst. Op deze Verwerking zijn de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst van toepassing.
2. Onverminderd hetgeen elders in deze Verwerkersovereenkomst is bepaald, informeert Verwerker voorafgaand aan het sluiten van deze Verwerkersovereenkomst Verantwoordelijke in Bijlage 1 over de in dit artikel bedoelde Verwerkingen. In die bijlage is tevens een overzicht van onder meer de categorieën Persoonsgegevens en het doel waarvoor de Persoonsgegevens worden verwerkt, uiteengezet.

4. Verantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking van de Persoonsgegevens overeenkomstig deze Verwerkersovereenkomst in overeenstemming is met de AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.
5. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens alleen ten behoeve van de in deze Verwerkersovereenkomst en/of de Overeenkomst genoemde activiteiten. Verwerker garandeert niet op enige andere wijze gebruik te maken van de Persoonsgegevens, tenzij de Verantwoordelijke daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven, of een wettelijke bepaling de Verwerker daartoe verplicht. In dat geval laat de Verwerker de Verantwoordelijke, voorafgaand aan de Verwerking, weten om welk wettelijk voorschrift het gaat, tenzij die wetgeving zich daartegen verzet.
6. Verantwoordelijke en Verwerker verstrekken elkaar over en weer alle benodigde informatie teneinde een goede naleving van de AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens mogelijk te maken

Artikel 3. Zorgplicht en instructies

1. Verwerker zorgt voor de naleving van deze Verwerkersovereenkomst en de wettelijke regels (zoals de AVG) die op Verwerker van toepassing zijn. Als Verantwoordelijke daarom vraagt, zal Verwerker Verantwoordelijke informeren over de acties en maatregelen die Verwerker heeft genomen in het kader van deze algemene zorgplicht van Verwerker.
2. Verwerker zal de Persoonsgegevens voorts louter verwerken voor zover noodzakelijk voor het verlenen van haar diensten en/of het uitvoeren van de specifieke instructies en aanwijzingen van Verantwoordelijke.
3. Verantwoordelijke garandeert dat haar instructies aan Verwerker leiden tot een verwerking door Verwerker die in overeenstemming zal zijn met de AVG en de overige betreffende de verwerking van Persoonsgegevens.

Artikel 4. Technische en organisatorische voorzieningen

1. Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen (laten) nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige Verwerking. Verwerker moet er hierbij voor zorgdragen dat het beveiligingsniveau is afgestemd op de risico's voor wat betreft servers en data op locaties van Verwerker. Daarbij zal rekening worden gehouden met de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.
2. Verwerker zal in ieder geval maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, tegen toevallig en opzettelijk verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking voor wat betreft servers en data op locaties van Verwerker. Verwerker zal in dat kader de technische en organisatorische maatregelen realiseren en de beveiligingsmaatregelen treffen zoals beschreven in Bijlage 2 bij deze Verwerkersovereenkomst.

3. Verantwoordelijke heeft zich naar beste kunnen geïnformeerd over de technische en organisatorische maatregelen die Verwerker heeft genomen (zoals opgenomen in Bijlage 2), ten uitvoer om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, en verklaart dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking.

Artikel 5. Vertrouwelijkheid

1. Verwerker zal al haar medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, een geheimhoudingsverklaring – al dan niet voortvloeiend uit of opgenomen in de arbeidsovereenkomst met die medewerkers – laten tekenen waarin in ieder geval is opgenomen dat deze medewerkers geheimhouding moeten betrachten ten aanzien van de Persoonsgegevens. Verwerker neemt alle nodige maatregelen om te realiseren dat deze geheimhoudingsplicht wordt nagekomen.
2. De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht voor Verwerker geldt niet indien Verantwoordelijke uitdrukkelijk (schriftelijke) toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een derde en/of Subverwerker te verstrekken.

Artikel 6. Gegevensverwerking buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

1. Verwerker mag de Persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens doorgeven naar landen buiten de EER, mits aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten is voldaan en er sprake is van een passend beschermingsniveau.

Artikel 7. Subverwerkers

1. Het is de Verwerker toegestaan om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst gebruik te maken van Subverwerkers. Verwerker verstrekt op eerste verzoek van Verantwoordelijke aan deze een overzicht van de door Verwerker ingeschakelde Subverwerkers.
2. Verwerker zal zich maximaal inspannen om iedere Subverwerker contractueel te verplichten de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na te leven met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Indien een Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst is deze Partij aansprakelijk voor de schade en kosten die de andere Partij daardoor lijdt of heeft geleden. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst slechts indien Verantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
2. Verwerker vrijwaart Verantwoordelijke voor boetes die door de AP en/of andere bevoegde autoriteiten aan Verantwoordelijke worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat de aanleiding voor het opleggen van de boete enkel betrekking heeft op overtredingen van de Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker met in achtname van de genoemde beperkingen in lid 4 van dit artikel. Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Verantwoordelijke gehouden om:
 - a. Verwerker terstond op de hoogte te brengen van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthouder tot het opleggen van een boete,
 - b. in samenspraak met Verwerker te handelen en te communiceren richting de AP, én
 - c. tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is en/of indien Verwerker daarom verzoekt.
3. Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor boetes en/of dwangsommen van of namens de AP en/of andere bevoegde autoriteiten die aan Verwerker worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze zijn toe te schrijven aan overtredingen van de Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens door Verantwoordelijke. Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Verwerker gehouden om:
 - a. Verantwoordelijke terstond op de hoogte te brengen van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthouder tot het opleggen van een boete of last onder dwangsom,
 - b. in samenspraak met Verantwoordelijke te handelen en te communiceren richting de autoriteit, én
 - c. tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is.

4. Ten aanzien van het eerste en tweede lid van dit artikel geldt dat Verwerker uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade. Onder directe schade wordt in dit verband verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op de schade in de zin van dit artikel;
 - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Verwerker aan de Verwerkersovereenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Verwerker toegerekend kunnen worden;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Verantwoordelijke aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst.

Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, imagoschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is te allen tijde uitgesloten.

5. De aansprakelijkheid van Verwerker is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste het bedrag dat onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd in het betreffende geval, minus het bedrag aan eigen risico. Voor zover voornoemde aansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Verwerker in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat Verwerkingsverantwoordelijke in enig contractjaar uit hoofde van de service-overeenkomst aan Verwerker heeft betaald, met een maximum van €5.000,- per kalenderjaar.

Artikel 9. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens (Datalek)

1. Indien Verwerker kennis krijgt van een Datalek zal zij (i) Verantwoordelijke daarvan zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 48 uur – nadat Verwerker op de hoogte is geraakt van het bestaan van het Datalek op de hoogte stellen en (ii) alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen en/of te beperken. Bij het nemen van de hiervoor genoemde maatregelen zal Verwerker zich onthouden van het eigenhandig nemen van maatregelen die onomkeerbaar zijn en/of een onderzoek naar de oorzaken van het Datalek ernstig belemmeren.
2. Indien en voor zover het voor Verwerker niet mogelijk is om alle informatie over de inbreuk gelijktijdig te verstrekken, kan de informatie zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 72 uur na het ontdekken in stappen worden verstrekt aan Verantwoordelijke.
3. Verwerker zal haar medewerking verlenen aan Verantwoordelijke en Verantwoordelijke ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident.
4. Verwerker zal Verantwoordelijke ondersteunen bij de op Verantwoordelijke rustende meldplicht ten aanzien van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens ("AP") en/of de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 33 lid 3 en 34 lid 1 AVG. Verwerker zal zich onthouden van het zelfstandig verrichten van een melding van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de AP en/of de betrokkene.

Artikel 10. Bijstand aan Verantwoordelijke

1. Onder de AVG heeft de betrokkene een aantal rechten, waaronder het recht op inzage (art. 15 AVG), rectificatie (art. 16 AVG), gegevenswissing (art. 17 AVG), beperking (art. 18 AVG), overdraagbaarheid (art. 20 AVG) en het recht van bezwaar (art. 21 en 22 AVG). Verantwoordelijke moet verzoeken om uitoefening van die rechten beantwoorden en Verwerker zal Verantwoordelijke daarvoor zover redelijkerwijs mogelijk bij ondersteunen. Zo zal Verwerker een klacht of verzoek van een betrokkene zo snel mogelijk doorsturen naar Verantwoordelijke.
2. Verwerker zal Verantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, ondersteunen bij het nakomen van haar plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35 en 36 AVG) uit te voeren.
3. Verwerker zal de Verantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat Verwerker voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Voorts zal Verwerker op verzoek van Verantwoordelijke audits, waaronder inspecties, door Verantwoordelijke of een door Verantwoordelijke gemachtigde partij mogelijk maken en eraan bijdragen.
4. Verantwoordelijke zal aan Verwerker alle redelijke kosten vergoeden die Verwerker maakt in het kader van de bijstand die hij verleent aan Verantwoordelijke.

Artikel 11. Audit

1. Verantwoordelijke is gerechtigd, al dan niet door een externe partij, te (laten) controleren of en zo ja in hoeverre Verwerker de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst, met name de technische en organisatorische maatregelen, naleeft. Verwerker zal aan een dergelijke audit haar volledige medewerking verlenen.
2. De audit zoals in dit artikel omschreven mag de bedrijfsactiviteiten van Verwerker niet verstoren.
3. Verwerkingsverantwoordelijke zal de audit minimaal veertien (14) dagen voor aanvang schriftelijk aankondigen aan Verwerker, voorzien van een omschrijving op welke onderdelen de audit zich richt en hoe het controleproces eruit ziet.
4. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de Verantwoordelijke. In aanvulling daarop is de Verwerker daarbij gerechtigd naar redelijkheid de kosten voor de ondersteunende werkzaamheden van deze audit, in rekening te brengen bij Verantwoordelijke, welke Verantwoordelijke aan Verwerker dient te vergoeden.

5. Voor zover op basis van een audit blijkt dat Verwerker niet aan het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst en de AVG voldoet, neemt Verwerker onverwijld alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen om te zorgen dat Verwerker hieraan alsnog voldoet. Indien de aanbevolen aanpassingen op basis van de audit het gevolg zijn van gewijzigde inzichten en/of –wetgeving, dan zal Verantwoordelijke de redelijke kosten voor deze aanpassingen vergoeden.

Artikel 12. Beëindiging & bewaartermijn

1. De duur van deze Verwerkersovereenkomst is gelijk aan de duur van de Overeenkomst(en), inclusief eventuele verlengingen daarvan, en eindigt van rechtswege indien de Overeenkomst is geëindigd zonder dat voorafgaande opzegging van deze Verwerkersovereenkomst is vereist.
2. Ten aanzien van beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst, gelden de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst. Onverminderd de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst, zal de Verwerker op eerste verzoek van de Verantwoordelijke waar mogelijk alle Persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Verwerker wettelijk verplicht is de Persoonsgegevens op te slaan.
3. Het terug leveren van Persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel, zal geschieden in een algemeen aanvaard en gangbaar bestandsformaat.
4. Verwerker is gerechtigd voor het terug leveren en/of verwijderen van de Persoonsgegevens de gemaakte kosten bij Verantwoordelijke in rekening te brengen, welke Verantwoordelijke aan Verwerker dient te vergoeden.
5. Verantwoordelijke zal Verwerker adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens voor Verwerker. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer Verwerken dan overeenkomstig deze bewaartermijnen tenzij de Persoonsgegevens langer bewaard moeten worden op grond van een wettelijke verplichting.
6. De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging te overleven, blijven ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst van kracht.
7. Bovendien, voor zover Verantwoordelijke bij het gebruik van de dienstverlening van Verwerker niet in staat is om een verzoek tot inzage uit te voeren, zal Verwerker op verzoek van Verantwoordelijke commercieel redelijke inspanningen leveren om Verantwoordelijke te helpen, voor zover Verwerker wettelijk is toegestaan om dit te doen en de reactie daarop voor een dergelijke aanvraag voor een onderwerp is vereist op grond van de AVG en daaraan gerelateerde wetgeving.

Artikel 13. Diversen

1. In het geval enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar is of wordt, blijven de overige bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden om de nietige, vernietigbare of anderszins niet afdwingbare bepaling te vervangen door een uitvoerbare alternatieve bepaling. Daarbij zullen Partijen zoveel mogelijk rekening houden met het doel en de strekking van de nietige, vernietigde of anderszins niet afdwingbare bepaling.
2. Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor alle overige kosten die voortvloeien uit het verlenen door Verwerker van elke vorm van extra ondersteuning bij de uitvoering van werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van deze Verwerkersovereenkomst.
3. Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Behoudens voor zover de overeenkomst(en) met betrekking tot de diensten een exclusief bevoegde rechter aanwijzen, is de rechter gevestigd in het arrondissement waar Verwerker woonplaats heeft exclusief bevoegd.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en getekend in tweevoud:

<Klantnaam>

MoreThanJust.ICT

Naam: <persoonsnaam>

Datum:

Naam: Bart den Bieman

Datum:

Bijlage 1 – Beschrijving Verwerkingen

Omschrijving verwerkingen	Doeleinden verwerking	Categorie persoonsgegevens	Categorie betrokkenen
Servicedesk	Oplossen incidenten Uitvoeren changes	Naam E-mailadres Telefoonnummer	Werknemers
Client portal	Inzicht in tickets verantwoordelijke	Naam E-mailadres	Werknemers
Essentieel Server Beheer	Monitoring server Uitvoeren patches	IP-adres server IP-adres werknemer Data op server	Cliënten Websitebezoekers Werknemers Leveranciers
Proactief beheer	Controle systeem uitvoeren updates	IP-adres systeem Data op systeem	Cliënten Websitebezoekers Werknemers Leveranciers
Firewall monitoring	Monitoring netwerkverkeer	IP-adressen Internetverkeer	Cliënten Websitebezoekers Werknemers Leveranciers
Beheerde werkplek	Monitoring systeem Antivirus en patch- management	IP-adres systeem Data op systeem	Cliënten Websitebezoekers Werknemers Leveranciers
Hosted Exchange	E-mailservice	Naam E-mailadres Inhoud mails	Cliënten Werknemers Leveranciers
Managed Mail Security	Monitoring mail, filteren van spam en virussen	Naam E-mailadres Inhoud mails	Cliënten Werknemers Leveranciers
Back-up	Opslaan data	Data op server	Cliënten Websitebezoekers Werknemers Leveranciers
Cloud Werkplek	Virtuele werkplek	Naam IP-adres Data op systeem	Cliënten Websitebezoekers Werknemers Leveranciers
Website hosting	Publicatie website op internet	IP-adres	Websitebezoekers
Telefonie	Faciliteren telefoonverkeer	Naam Telefoonnummers	Cliënten Werknemers Leveranciers

Bijlage 1 geeft een weergave van alle Verwerkingen die Verwerker uit hoofde van haar dienstverlening kan verrichten voor Verantwoordelijke. De daadwerkelijke Verwerkingen die Verwerker voor Verantwoordelijke verricht, zijn afhankelijk van de diensten die partijen zijn overeengekomen in de Overeenkomst en/of in aanvullende afspraken daarop.

Bijlage 2 – Technische en organisatorische maatregelen

Type maatregelen	Effectuering maatregelen
Organisatorische en personele beveiligingsmaatregelen	Geheimhoudingsverklaring Gedragscodes Functioneringsgesprekken Uitdienstprocedure
Bouwkundige beveiligingsmaatregelen	Alarmsysteem Toegangsbeheer Sleutelbeheer
ICT-Securitymaatregelen	Backup-regeling Virusscanners Firewalls