

## Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Memocom en haar partners (hierna genoemd als "Verwerker"), uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert, de opdrachtgever (hierna genoemd als "Verwerkingsverantwoordelijke"). Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de afspraken tussen Partijen zoals overeengekomen in de Overeenkomst (hierna genoemd als "Overeenkomst") tussen beide partijen.

### 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 zoals in de Overeenkomst zijn overeengekomen, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1.

1.3 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 reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

1.4 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

### Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

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 De 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.

2.5 Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, redelijkerwijs bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffect beoordelingen (PIA's). De tijd die hieraan wordt besteed, wordt door Verwerker bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening gebracht.

## **Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is niet toegestaan, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daar toestemming voor geeft.

## **Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

4.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.

4.2 Verwerker is louter 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.

## **Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers**

5.1 Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden en zal op verzoek een lijst van derden (sub-verwerkers) aanleveren aan Verwerkingsverantwoordelijke.

5.2 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

5.3 Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

## Artikel 6. Beveiliging

6.1 Verwerker zal zich inspannen voldoende 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 in ieder geval de maatregelen genomen zoals genoemd in het Beveiligingsprotocol welke als bijlage is aangehecht aan deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker mag het Beveiligingsprotocol op ieder moment eenzijdig aanpassen. Zij zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte stellen van aanpassingen.

6.3 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen 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.

6.4 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

6.5 De meeste hostingpartijen van verwerker werken conform ISO 27001 / ISO 27002 en ISO 9001, welke worden geacht te voldoen aan de beveiligingseisen gezien de stand van de techniek.

## **Artikel 7. Meldplicht 1.**

7.1 Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of data lek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het data lek.

7.2 Een melding moet altijd worden gedaan, maar alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

## **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.

## **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

9.1 In het kader van geheimhouding en vertrouwelijkheid wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden van Memocom artikel 5 en 6 .

## **Artikel 10. Audit**

10.1 Verwerker geeft hierbij Verwerkingsverantwoordelijke het recht om een audit uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst of Verwerker verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke een third party-mededeling, waarmee kan worden aangenomen dat Verwerker overeenkomstig de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst handelt. Voornoemde naar oordeel van Verwerker.

10.2 Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

10.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.

10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

11.1 In het kader van aansprakelijkheid wordt verwezen naar onze Algemene Voorwaarden, met onderstaande aanvullende paragrafen:

11.2 De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.

11.3 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Verwerker.

## **Artikel 12. Duur en beëindiging**

12.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen van de Overeenkomst en start op de datum van de laatste ondertekening.

12.2 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.3 Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen. Voornoemde met uitzondering van de persoonsgegevens waarvan Verwerker deze moet bewaren teneinde de wettelijke (bewaar)verplichtingen na te komen.

12.4 Verwerker is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen. Anders worden de wijzigingen geacht te zijn goedgekeurd door Verwerkingsverantwoordelijke.

## **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 voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

## **Artikel 14. Overige bepalingen**

14.1 Deze Verwerkersovereenkomst AVG is opgesteld op basis van de Verwerkersovereenkomst van de DHPA (Dutch Hosting Provider Association) en is een addendum op lopende overeenkomsten.

14.2 In geval van strijdigheid van verschillende documenten of de bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- de Overeenkomst;
- de verwerkersovereenkomst;
- de Algemene Voorwaarden;
- eventueel aanvullende voorwaarden.

## **Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen**

De Verwerker gaat niet na op klantomgevingen of in daarvan gemaakte kopieën welke (persoons)gegevens verwerkt worden. Daarom gaat de Verwerker er standaard vanuit dat zij verwerker zijn van de categorie standaard persoonsgegevens (zoals naam, adres, etc.) en heeft daar de standaard beheersmaatregelen voor doorgevoerd. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke de categorie bijzondere persoonsgegevens (zoals burger service nummer, ras/ etnische afkomst, gezondheidsgegevens, geloofs-/ levensovertuiging, "afwijkende" geaardheid, politieke voorkeur/ -opvatting, seksuele geaardheid/ -gedrag, lidmaatschap vakbond, juridische gegevens, genetische-/ biometrische gegevens) laat verwerken door de Verwerker en daar specifieke beheersmaatregelen aan stelt, dient dit specifiek door de verwerkingsverantwoordelijke gemeld te worden aan de Verwerker. De Verwerkingsverantwoordelijke dient de categorie bijzondere persoonsgegevens met eventuele specifieke beheersmaatregelen en naam functionaris gegevensbescherming (FG) aan te leveren in een "Register persoonsgegevens" die voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Verwerkingsverantwoordelijke is tevens verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de aangeleverde 'Register persoonsgegevens'. Indien de Verwerker geen "register persoonsgegevens" met (eventueel) aanvullende beheersmaatregelen ontvangt van de Verwerkingsverantwoordelijke kan ervan uitgegaan worden dat er geen of standaard persoonsgegevens verwerkt worden en de standaard beheersmaatregelen afdoende zijn voor het doel van de Overeenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

## **Bijlage 2: Beveiligingsprotocol (standaard beheersmaatregelen)**

Het beveiligingsprotocol heeft als doel om te informeren over de door Memocom of haar partners genomen organisatorische-, technische- en ISO 27001 maatregelen en beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen. De maatregelen zijn algemeen beschreven, omdat een specifieke beschrijving van de maatregelen een groot risico kan zijn voor de bescherming van de maatregelen.

### **Organisatorische maatregelen:**

Enkele organisatorische maatregelen die door de Verwerker en/of diens hostingpartij genomen zijn, zijn:

- werken volgens ISO 27001 – Informatiemanagementsysteem;
- bewustzijn van medewerkers;
- training van medewerkers;
- kennis en competentie van medewerkers;
- procedures en instructies.

### **Technische maatregelen:**

Enkele technische maatregelen die door de Verwerker genomen zijn, zijn:

- fysieke beveiliging van ruimtes;
- digitale beveiliging van systemen en applicaties;
- hard- en software maatregelen;
- update maatregelen;
- virusscans;
- firewalls;
- logging maatregelen;
- wachtwoordbeheer;
- autorisatie;
- encryptie;
- etc.



## **ISO 27001 maatregelen:**

In de door de meeste partners cq sub-verwerkers van Memocom gehanteerde ISO 27001 methodiek zijn een aantal beheersmaatregelen opgenomen, bestaande uit hoofdonderdelen, onderverdeeld in subonderdelen. De hoofdonderdelen bestaan uit:

- informatiebeveiligingsbeleid;
- organiseren van informatiebeveiliging;
- veilig personeel;
- beheer van bedrijfsmiddelen;
- toegangsbeveiliging;
- cryptografie;
- fysieke beveiliging van de omgeving;
- beveiliging van bedrijfsvoering;
- communicatiebeveiliging;
- onderhoud van systemen;
- leveranciersrelatie;
- beheer van informatiebeveiligingsincidenten;
- informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer;
- naleving.

De hoofd- en subonderdelen zijn nader beschreven in ISO 27001 en ISO 27002. Mocht de Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende specifieke beheersmaatregelen verlangen dan verwijzen we graag naar bijlage 1 Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen.