

# Verwerkersovereenkomst



## VERWERKERSOVEREENKOMST

Bestaande uit:

Deel 1. Data Pro Statement

Deel 2. Standaardclausules voor verwerkingen

Versie 1.3 / 30-10-2018



### **DEEL 1: DATA PRO STATEMENT**

Dit Data Pro Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen de Verwerkersovereenkomst voor het product of de dienst van het bedrijf dat dit Data Pro Statement heeft opgesteld.

#### *ALGEMENE INFORMATIE*

1. Dit Data Pro Statement is opgesteld door:  
VWC Groep (hierna te noemen Gegevensverwerker)

Onder VWC Groep vallen:  
VWC Kantoor & Automatisering BV  
Puttenstraat 12a  
8281 BP Genemuiden  
Kamer van Koophandel nummer: 05050280.

VWC IT Services BV  
Puttenstraat 12a  
8281 BP Genemuiden  
Kamer van Koophandel nummer: 05069213.

VWC Nunspeet BV  
Industrieweg 75a  
8071 CS Nunspeet  
Kamer van Koophandel nummer: 72571004.

2. Dit Data Pro Statement geldt vanaf de jongste in de ondertekening vermelde datum van het abonnement. De in dit Data Pro Statement omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van data protectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u op de hoogte van nieuwe versies via onze standaard (online) kanalen.
3. Dit Data Pro Statement is van toepassing op de volgende producten en diensten van Gegevensverwerker:
  - Systeembeheer en werkplekondersteuning
  - Afgenomen clouddiensten
  - Document- en printoplossingen

Pagina 1 van 8



telecom



kantoor  
artikelen



ict &  
internet



software



printen &  
scannen



web



kantoor  
inrichting

## VERWERKERSOVEREENKOMST

- VoIP telefonie
- (Maatwerk)Software oplossingen

Bij deze producten/diensten is geen rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten. Verwerken van deze gegevens met de hiervoor omschreven producten of diensten door Opdrachtgever is ter eigen beoordeling door Opdrachtgever.

4. Gegevensverwerker gebruikt de Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen welke verderop in dit document, als deel 2, te vinden zijn.
5. Gegevensverwerker verwerkt de persoonsgegevens van zijn Opdrachtgevers binnen de EU/EER.
6. Na beëindiging van de overeenkomst met een Opdrachtgever verwijdert Gegevensverwerker de persoonsgegevens die hij voor Opdrachtgever verwerkt in principe binnen 6 maanden op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).

### BEVEILIGINGSBELEID

7. Gegevensverwerker heeft en zal de volgende beveiligingsmaatregelen nemen:
  - Technische en Organisatorische Maatregelen treffen, onderhouden, monitoren en evalueren. Indien nodig zal Gegevensverwerker de Technische en Organisatorische Maatregelen aanpassen en/of verbeteren.
  - Rekening houdend met zowel de aard van de verwerking als alle middelen die tot zijn beschikking staan, de Opdrachtgever ondersteuning bieden bij het waarborgen van de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit artikel 32 tot en met 36 van de AVG.
  - Het vermogen leveren om op permanente basis de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de verwerkingssystemen en diensten te garanderen
  - Persoonsgegevens worden niet gepseudonimiseerd omdat de gegevens benodigd zijn om diensten te activeren en dienstverlening uit te kunnen voeren.
  - Er is een eenduidig wachtwoord- en gegevensbeleid ingesteld voor het resetten of verstrekken van wachtwoorden en gegevens. Ook wordt hiervoor een beveiligde dienst ingezet om gegevens veilig te kunnen verstrekken.

### DATALEKPROTOCOL

8. In geval er toch iets mis gaat, hanteert Gegevensverwerker het volgende datalekprotocol om ervoor te zorgen dat Opdrachtgever op de hoogte is van incidenten:  
In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) zal Gegevensverwerker, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover onverwijld dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur te informeren naar aanleiding waarvan



## VERWERKERSOVEREENKOMST

Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Gegevensverwerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht geldt enkel indien het lek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Gegevensverwerker meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.

De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- De datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- De datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Gegevensverwerker 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 waarvan gegevens zijn gelekt);
- Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de 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.

### DEEL 2: STANDAARDCLAUSULES VOOR VERWERKINGEN

De Standaardclausules voor verwerkingen vormen samen met het Data Pro Statement de Verwerkersovereenkomst en is een bijlage bij de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen zoals toepasselijke Algemene Voorwaarden

#### ARTIKEL 1. DEFINITIES

Onderstaande begrippen hebben in deze Standaardclausules voor verwerkingen, in het Data Pro Statement en in de Overeenkomst de volgende betekenis:

- 1.1 Autoriteit Persoonsgegevens (AP): toezichthoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 AVG.
- 1.2 AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 1.3 Gegevensverwerker: partij die als ICT-leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van diens Opdrachtgever.
- 1.4 Data Pro Statement: statement van Gegevensverwerker waarin hij onder andere informatie geeft met betrekking tot het beoogd gebruik van zijn product of dienst, getroffen beveiligingsmaatregelen, subverwerkers, datalekken, certificeringen en omgang met rechten van Data subjects.



## VERWERKERSOVEREENKOMST

- 1.5 Data subject (betrokkene): een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.6 Opdrachtgever: partij in wiens opdracht Gegevensverwerker Persoonsgegevens verwerkt. De Opdrachtgever kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere verwerker.
- 1.7 Abonnement: de tussen Opdrachtgever en Gegevensverwerker geldende abonnementen, op basis waarvan de ICT-leverancier diensten en/of producten levert aan Opdrachtgever, waarvan de Verwerkersovereenkomst onderdeel vormt.
- 1.8 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 AVG, die Gegevensverwerker in het kader van de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit het abonnement verwerkt.
- 1.9 Verwerkersovereenkomst: deze Standaardclausules voor verwerkingen, die tezamen met het Data Pro Statement (of vergelijkbare informatie) van Gegevensverwerker de Verwerkersovereenkomst vormen als bedoeld in artikel 28, lid 3 AVG.

### ARTIKEL 2. ALGEMEEN

- 2.1 Deze standaardclausules voor verwerkingen zijn van toepassing op alle verwerkingen van Persoonsgegevens die Gegevensverwerker doet in het kader van de levering van zijn producten en diensten en op alle abonnementen en aanbiedingen. De toepasselijkheid van Verwerkersovereenkomsten van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Het Data Pro Statement, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Gegevensverwerker worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Gegevensverwerker zal Opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de Verwerkersovereenkomst schriftelijk gemotiveerd op te zeggen.
- 2.3 Gegevensverwerker verwerkt de Persoonsgegevens namens en in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met Gegevensverwerker overeengekomen schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
- 2.4 Opdrachtgever, dan wel diens klant, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de Persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens vastgesteld.
- 2.5 Gegevensverwerker is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de Persoonsgegevens.
- 2.6 Gegevensverwerker geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in deze standaardclausules voor verwerkingen, het Data Pro Statement en de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Gegevensverwerker afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van Data subjects voldoende zijn gewaarborgd.
- 2.7 Opdrachtgever staat er tegenover Gegevensverwerker voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik



## VERWERKERSOVEREENKOMST

en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

- 2.8 Een aan Opdrachtgever door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Gegevensverwerker, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van Gegevensverwerker inzake Gegevensverwerking. Schade omvat nooit de tijd die de Verantwoordelijke nodig heeft om de verloren of vernietigde Persoonsgegevens te vervangen.

### ARTIKEL 3. BEVEILIGING

- 3.1 Gegevensverwerker treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in zijn Data Pro Statement. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Gegevensverwerker rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Data subjects die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 3.2 Tenzij expliciet anders vermeld in het Data Pro Statement is het product of de dienst van Gegevensverwerker niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van Persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 3.3 Gegevensverwerker streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Gegevensverwerker beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 3.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 3.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 3.5 Gegevensverwerker kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Gegevensverwerker zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepast Data Pro Statement, en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 3.6 Opdrachtgever kan Gegevensverwerker verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Gegevensverwerker is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Gegevensverwerker kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door Opdrachtgever en Gegevensverwerker, heeft Gegevensverwerker de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

### ARTIKEL 4. INBREUKEN IN VERBAND MET PERSOONSgegevens

- 4.1 Gegevensverwerker staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Gegevensverwerker een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG) ontdekt, zal hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In het Data Pro Statement (onder datalekprotocol) is vastgelegd





## VERWERKERSOVEREENKOMST

- op welke wijze Gegevensverwerker Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met Persoonsgegevens.
- 4.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens klant) om te beoordelen of de inbreuk in verband met Persoonsgegevens waarover Gegevensverwerker heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de AP of Data subject. Het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 AVG moeten worden gemeld aan de AP en/of Data subjects, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever of diens klant). Gegevensverwerker is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de AP en/of de Betrokkene.
- 4.3 Gegevensverwerker zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met Persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.
- 4.4 Gegevensverwerker kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

### ARTIKEL 5. GEHEIMHOUDING

- 5.1 Gegevensverwerker waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 5.2 Gegevensverwerker is gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 5.3 Alle door Gegevensverwerker aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Gegevensverwerker aan Opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de in het Data Pro Statement opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

### ARTIKEL 6. LOOPTIJD EN BEËINDIGING

- 6.1 Deze Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van het abonnement en iedere daaruit voortvloeiende nieuwe of nadere abonnement, treedt in werking op het moment van totstandkoming van het abonnement en wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
- 6.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van het abonnement of enige nieuwe of nadere abonnement tussen partijen.
- 6.3 Gegevensverwerker zal, in geval van einde van de Verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens binnen de in het Data Pro Statement opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen Opdrachtgever.



## VERWERKERSOVEREENKOMST

- 6.4 Gegevensverwerker kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in artikel 6.3 gestelde in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in het Data Pro Statement.
- 6.5 Het bepaalde in artikel 6.3 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de Persoonsgegevens door Gegevensverwerker belet. In een dergelijk geval zal Gegevensverwerker de Persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 6.3 geldt eveneens niet indien Gegevensverwerker verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is ten aanzien van de Persoonsgegevens.

### ARTIKEL 7. RECHTEN DATA SUBJECTS, DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT (DPIA) EN AUDITRECHTEN

- 7.1 Gegevensverwerker zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door Data subjects ingeroepen rechten van Data subjects. Indien Gegevensverwerker direct door een Data subject wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
- 7.2 Indien Opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Gegevensverwerker na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.
- 7.3 Gegevensverwerker kan de naleving van zijn verplichtingen op grond van de Verwerkersovereenkomst door middel van een geldig Data Pro Certificaat of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke, deskundige.
- 7.4 Gegevensverwerker zal daarnaast op verzoek van Opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze Verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van Persoonsgegevens niet conform de Verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van het abonnement wordt uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de Persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Gegevensverwerker heeft op grond van deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Gegevensverwerker verstrekken. Gegevensverwerker kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 7.5 Gegevensverwerker en Opdrachtgever zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Gegevensverwerker en Opdrachtgever zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Gegevensverwerker zal de voorgestelde verbetermaatregelen



## VERWERKERSOVEREENKOMST

doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

- 7.6 Gegevensverwerker heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

### ARTIKEL 8. SUBVERWERKERS

- 8.1 Gegevensverwerker heeft in het Data Pro Statement vermeldt of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) Gegevensverwerker inschakelt bij de verwerking van de Persoonsgegevens.
- 8.2 Opdrachtgever geeft toestemming aan Gegevensverwerker om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit het abonnement.
- 8.3 Gegevensverwerker zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door de Gegevensverwerker ingeschakelde derde partijen bijvoorbeeld middels een aangepast Data Pro Statement. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Gegevensverwerker. Gegevensverwerker draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Gegevensverwerker jegens Opdrachtgever is gebonden op grond van het Data Pro Statement.

### ARTIKEL 9. OVERIG

Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met het Data Pro Statement een integraal onderdeel van het abonnement. Alle rechten en verplichtingen uit het abonnement, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid, zijn derhalve ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.

