

<h1> + SupportDesk_

Verwerkersovereenkomst

Verwerkersovereenkomst
Versie: 1.1
Status: Definitief
Datum: 31-1-2023

VERWERKERSOVEREENKOMST

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van Verwerking van Persoonsgegevens die H1 Group en of dochterondernemingen H1 Customer Contact Optimizers B.V of Supportdesk B.V. (hierna: "Verwerker") uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke"). Samen worden Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker de "Partijen" genoemd.

1. Definities

In deze Verwerkersovereenkomst wordt verstaan onder:

- 1.1. **AP:** de Autoriteit Persoonsgegevens, het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het toezicht op de Verwerking van Persoonsgegevens;
- 1.2. **Betrokkene:** degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
- 1.3. **Datalek:** een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot - of waarbij redelijkerwijs niet uit te sluiten valt dat die kan leiden tot - de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens;
- 1.4. **Hoofdovereenkomst:** de overeenkomst tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker krachtens welke Verwerker zijn diensten verleend en waar tevens de algemene voorwaarden van Verwerker op van toepassing zijn.
- 1.5. **Persoonsgegeven:** Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- 1.6. **Subverwerker:** iedere derde partij die door Verwerker wordt ingeschakeld om ten behoeve van Verwerker Persoonsgegevens te Verwerken, zonder aan het rechtstreeks gezag van Verwerker te zijn onderworpen.
- 1.7. **Toepasselijke Wetgeving:** wetten of andere (lokale) voorschriften, verordeningen, richtlijnen of beleidslijnen, instructies of aanbevelingen van overheidsinstanties die van toepassing zijn op de Verwerking van de persoonlijke gegevens, inclusief eventuele wijzigingen, vervangingen, updates of andere latere versies daarvan;
- 1.8. **Verwerken of Verwerking:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van ter beschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
- 1.9. **Verwerkersovereenkomst:** deze verwerkersovereenkomst.

2. Doeleinden van Verwerking

2.1. 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 dienstverlening van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, zoals nader geregeld in de tussen Partijen gesloten Hoofdovereenkomst.

2.2. De soorten Persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Hoofdovereenkomst worden verwerkt en de categorieën van de Betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1.

2.3 Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat in Bijlage 1 omschreven Persoonsgegevens en categorieën Betrokkenen volledig en correct zijn. Verwerkingsverantwoordelijke dient Verwerker op de hoogte te stellen van eventuele afwijkingen van Bijlage 1 en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave.

2.4 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 of Hoofdovereenkomst zijn genoemd.

2.5 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken Persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende Betrokkenen.

3. Verplichtingen Verwerker

3.1. Ten aanzien van de Bijlage 1 genoemde Persoonsgegevens zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de Toepasselijke Wetgeving.

3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

3.3. 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.

3.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de Toepasselijke Wetgeving.

4. Doorgifte van Persoonsgegevens

4.1. Voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst is Verwerker gerechtigd om de Persoonsgegevens te Verwerken in landen binnen de Europees Economische Ruimte (EER), de Verenigde Staten, de Ukraine, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland. Doorgifte naar overige landen zal enkel plaatsvinden met voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Bij doorgifte aan derde landen buiten de EER worden passende waarborgen in acht genomen.

Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

5.1 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.

5.2 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.

6. Subverwerkers

6.1. Verwerker heeft de mogelijkheid om bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik te maken van Subverwerkers. Op aanvraag kan informatie over Subverwerkers worden opgevraagd door Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke kan enkel weigeren mits gegronde redenen. Verwerker blijft te allen tijde het aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

6.2. 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.

6.3. 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 7. Beveiliging

7.1. Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Verwerker neemt de vereiste passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen zodat de Verwerking aan de Toepasselijke Wetgeving voldoet en de rechten van Betrokkenen zijn gewaarborgd.

7.2 Verwerker hanteert een passend beschermingsniveau, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten van implementatie en de aard, omvang, context en doeleinden van de Verwerking.

Artikel 8. Meldplicht

8.1. Indien Verwerker een Datalek vaststelt, meldt hij dit onverwijld en ten laatste binnen de 48 uur aan Opdrachtgever na de vaststelling. Deze melding wordt ten minste het volgende omschreven of meegedeeld:

- (i) De aard van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van Betrokkenen en de Persoonsgegevens in kwestie;
- (ii) De waarschijnlijke gevolgen van het Datalek in verband met Persoonsgegevens;
- (iii) De maatregelen die Verwerker neemt om het Datalek aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen om de eventuele nadelige gevolgen daarvan te beperken.

8.2. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke ook na een melding op basis van het vorige artikel over de ontwikkelingen betreffende het vastgestelde Datalek.

8.3. Verwerkingsverantwoordelijke dient te beoordelen of zij de AP en/of de Betrokkenen over het Datalek informeert en is hier verantwoordelijk voor.

9. Afhandeling verzoeken van Betrokkenen

9.1. 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. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek verder afhandelen. Verwerker dient de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

9.2 Verwerker staat Verwerkingsverantwoordelijke in de mate van het mogelijke bij om verzoeken van overheidsinstanties te beantwoorden.

9.3 Voor de uitvoering van artikel 9.1 en 9.2 worden de door Verwerker gemaakte kosten vergoed door Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij anders is overeengekomen.

9. Vertrouwelijkheid

9.1. Verwerker is gehouden tot een vertrouwelijkheidsplicht ten aanzien van de Persoonsgegevens die in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt. Deze vertrouwelijkheidsplicht geldt onverkort voor de werknemers van Verwerker en voor eventuele Subverwerkers. Ook na het beëindigen van de verwerkersovereenkomst blijft de vertrouwelijkheidsplicht voortduren.

9.2. De vertrouwelijkheidsplicht 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.

10. Audit

10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te voeren ter controle van naleving van de beveiligingseisen, naleving van de algemene regels rond Verwerking van Persoonsgegevens, misbruik van Persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden.

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 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.

Artikel 11. Duur en beëindiging

11.1. De Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment dat Partijen de Hoofdovereenkomst sluiten en wordt aangegaan voor de duur van de Hoofdovereenkomst.

11.2. Partijen kunnen de Verwerkersovereenkomst niet tussentijds opzeggen.

11.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst 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 originele Persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

13.1. Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Hoofdovereenkomst. De rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Hoofdovereenkomst en de Algemene Voorwaarden van Verwerker zijn daarom ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.

13.2 Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst, gelden de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst voor zover de bepalingen specifiek betrekking hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens.

13.3 Deze overeenkomst vervangt alle voorgaande of bestaande afspraken tussen de Partijen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens. Deze Verwerkersovereenkomst kan enkel schriftelijk gewijzigd worden, na gezamenlijke ondertekening door de Partijen.

13.4 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht. 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.

Bijlage 1: Specificatie Persoonsgegevens en Betrokkenen

Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van artikel 2.2 van de Verwerkersovereenkomst enkel Persoonsgegevens Verwerken die door Verwerkingsverantwoordelijke beschikbaar zijn gesteld. De volgende Persoonsgegevens worden verwacht te worden Verwerkt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- NAW-gegevens;
- Telefoonnummers;
- E-mailadres;
- Bezoekgedrag (bijvoorbeeld pagina- en klikgedrag);
- IP-adres;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Unieke referenties (bijvoorbeeld klantnummer);
- Interesses, voorkeuren, categorieën (bijvoorbeeld sport of mode).

Van de categorieën Betrokkenen:

- Klanten van Verwerkingsverantwoordelijke;
- Websitebezoekers van Verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven Persoonsgegevens en categorieën Betrokkenen volledig en correct zijn. Verwerkingsverantwoordelijke dient Verwerker op de hoogte te stellen van eventuele afwijkingen van Bijlage 1 en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave.