



Verwerkersovereenkomst

Overeenkomst ter bescherming van persoonsgegevens

Publicatiedatum: 10 mei 2018

Partijen

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Dogs Understood, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63755408, (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) en maakt – evenals de algemene voorwaarden – integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Dogs Understood en haar wederpartij.

in aanmerking nemende dat

- Verwerkingsverantwoordelijke met haar klanten een overeenkomst heeft gesloten en uit hoofde van die overeenkomst de beschikking heeft over persoonsgegevens van diverse betrokkenen;
- Verantwoordelijke voor de uitvoering van die overeenkomst gebruik wenst te maken van de diensten van Verwerker;
- Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker ten behoeve van het voorgaande een overeenkomst (hierna: “Overeenkomst”) hebben gesloten;
- Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst gegevens wil laten verwerken door Verwerker;
- Verwerking uitsluitend plaats zal vinden in het kader van de Overeenkomst – op grond waarvan onder andere gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke worden gehost en clouddiensten worden geleverd aan Verwerkingsverantwoordelijke – en die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald;
- De in deze verwerkersovereenkomst (hierna: “Verwerkersovereenkomst”) gehanteerde begrippen, zoals: ‘Verwerker’, ‘Verwerkingsverantwoordelijke’, ‘verwerking’ en ‘persoonsgegevens’, de zin en betekenis hebben die daaraan in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”) is gegeven;
- Verwerker bereid is verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG na te komen, voor zover dit binnen haar macht ligt;
- De AVG aan 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 en ten aanzien van de melding van een inbreuk op de beveiliging;
- De AVG daarnaast aan 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 wensen vast te leggen middels deze Verwerkersovereenkomst.

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 afgenomen diensten, 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 zijn: alle persoonsgegevens die nodig zijn voor het te verwerken doel.

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 AVG (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 gegevensbeschermings-effectbeoordelingen (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 persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte en in derde landen met een passend beschermingsniveau, of indien de daarvoor vereiste waarborgen zijn getroffen. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie zonder passend beschermingsniveau is niet toegestaan, mits Verwerkingsverantwoordelijke daar toestemming voor geeft of erom vraagt.



3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, indien zij daarom expliciet verzoekt, melden in welk land of landen de persoonsgegevens worden verwerkt.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verwerkt zelf persoonsgegevens voor zover nodig om de afgenomen dienst te leveren of voor zover zij daartoe wettelijk verplicht is.

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 Bijlage 1 van deze Verwerkersovereenkomst.

6.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Verwerker zal 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.

Artikel 7. Meldplicht

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (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 datalek.

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. 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, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

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. 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 partymededing, waarmee kan worden aangenomen dat Verwerker overeenkomstig de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst handelt. Voornoemde naar oordeel van Verwerker.

10.2. Deze audit mag plaatsvinden 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. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Verwerkingsverantwoordelijke betaald heeft voor de geleverde diensten in de laatste drie (3) maanden.

11.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
- redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

11.3. 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.



11.4. 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.

11.5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke 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 haar 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.

11.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na ontvangst van de vordering door de Verwerker.

Artikel 12. Duur en beëindiging

12.1. Deze Verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst en, bij gebreke daarvan, voor de duur van de samenwerking.

12.2. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal één maand van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, vernietigt Verwerker de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen anders overeenkomen.

12.4. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal één maand van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze maand 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.



Bijlage 1: Maatregelen

De maatregelen waaraan minimaal wordt voldaan:

1. De Verwerker hanteert een beleidsdocument dat expliciet ingaat op de maatregelen die de Verwerker treft om de verwerking van de gegevens te beveiligen, alsmede de privacy te waarborgen. Dit beleidsdocument is gebaseerd op algemeen gehanteerde beveiligingsstandaarden zoals de ISO 27002:2013 en NEN7510.
2. De bedrijfsmiddelen zijn geïnventariseerd en geclassificeerd. De classificatie wordt gecontroleerd door de Verwerkingsverantwoordelijke.
3. De verantwoordelijkheden, zowel op sturend als uitvoerend niveau, zijn duidelijk gedefinieerd en belegd.
4. De werknemers van de Verwerker die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht en indien van toepassing heeft voorafgaand aan de indiensttreding een screening plaatsgevonden.
5. Alle werknemers van de organisatie en, voor zover van toepassing, ingehuurd personeel en externe gebruikers krijgen geschikte training en regelmatige bijscholing over het informatiebeveiligingsbeleid en de informatiebeveiligingsprocedures van de organisatie, voor zover relevant voor hun functie. Binnen de training en bijscholing wordt expliciet aandacht besteed aan de omgang met (bijzondere categorieën van; of anderszins gevoelige) persoonsgegevens.
6. IT-voorzieningen en apparatuur zijn fysiek beschermd tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen.
7. Er zijn procedures om bevoegde gebruikers toegang te geven tot de informatiesystemen en -diensten die ze voor de uitvoering van hun taken nodig hebben en om onbevoegde toegang tot informatiesystemen te voorkomen.
8. Bij transport van door de Verwerkingsverantwoordelijke expliciet als zodanig aangemerkte vertrouwelijke informatie over netwerken dient altijd adequate encryptie te worden toegepast.
9. Voor het beheer van certificaten en de bijbehorende zijn strikte procedures van toepassing.
10. Er zijn procedures voor de verwerving, ontwikkeling, onderhoud en vernietiging van data en informatiesystemen.
11. Activiteiten die gebruikers uitvoeren (met persoonsgegevens) worden vastgelegd in logbestanden. Hetzelfde geldt voor andere relevante gebeurtenissen, zoals pogingen om ongeautoriseerd toegang te krijgen tot persoonsgegevens en verstoringen die kunnen leiden tot mutatie of verlies van persoonsgegevens.
12. In alle toepassingsystemen zijn beveiligingsmaatregelen ingebouwd waaronder een adequaat toegangsbeheer.
13. Het netwerk en de informatiesystemen worden actief gemonitord en beheerd. Er is tevens een procedure beschikbaar om eventuele datalekken af te handelen. Onderdeel hiervan is het informeren van de Verwerkingsverantwoordelijke.



14. De Verwerker installeert tijdig oplossingen die de leveranciers uitbrengen voor beveiligingslekken. Dit alles uitsluitend indien en voor zover de betreffende software door de Verwerker is/wordt geleverd, of gebruikt, of onderhouden ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke.

15. Er zijn procedures voor het tijdig en doeltreffend behandelen van informatiebeveiligingsincidenten en zwakke plekken in de beveiliging, zodra ze zijn gerapporteerd.

16. De Verwerkingsverantwoordelijke meldt datalekken die onder een wettelijke meldplicht vallen bij de betreffende toezichthouder (veelal de Autoriteit Persoonsgegevens).

Informatiebeveiliging

Dogs Understood zal een ISMS (Information Security Management System) inrichten volgens de normen van ISO27001 en NEN7510.