VERWERKERSOVEREENKOMST

Toepassing van deze Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst hoort bij elke Offerte en elke Overeenkomst van Accent Interactive B.V. Zij is een bijlage bij de Overeenkomst en maakt daar onlosmakelijk deel van uit.

Partijen zijn:

- Verwerker: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Accent Interactive B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 63013010, hierna "Verwerker".

- Verwerkingsverantwoordelijke: de opdrachtgever die in de Offerte of Overeenkomst is vermeld, hierna "Verantwoordelijke".

Door akkoord te gaan met de Offerte of door ondertekening van de Overeenkomst gaan Partijen ook akkoord met deze Verwerkersovereenkomst. Een aparte ondertekening is niet nodig. Op verzoek van Verantwoordelijke ondertekent Verwerker deze Verwerkersovereenkomst alsnog afzonderlijk.

Op deze Verwerkersovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van Verwerker van toepassing. Deze worden bij elke Offerte meegestuurd en zijn te raadplegen en te downloaden op https://www.accentinteractive.nl/voorwaarden/. Verwerker stuurt op eerste verzoek kosteloos een exemplaar toe. De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van Verantwoordelijke wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Als Verantwoordelijke deze Verwerkersovereenkomst afzonderlijk ondertekent, gaat zij daarmee ook akkoord met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Verwerker, voor zover die nog niet van toepassing waren.

Partijen leggen hiermee, conform artikel 28 lid 3 AVG, de voorwaarden voor de Verwerking van Persoonsgegevens schriftelijk vast.

1 DEFINITIES

De definities hieronder volgen zoveel mogelijk de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Gedefinieerde begrippen worden in deze Verwerkersovereenkomst met een hoofdletter geschreven. Het enkelvoud van een definitie omvat ook het meervoud en omgekeerd.

1.1 AVG: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

1.2 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de Betrokkene), die Verwerker bij of in verband met het uitvoeren van de Opdracht verkrijgt.

1.3 Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt, hierna "Verantwoordelijke".

1.4 Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt.

1.5 Subverwerker: een andere verwerker die door Verwerker wordt ingeschakeld om ten behoeve van Verantwoordelijke Persoonsgegevens te verwerken.

1.6 Derde: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, de Verantwoordelijke, de Verwerker, of de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens te verwerken.

1.7 Ontvanger: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, al dan niet een Derde, aan wie de Persoonsgegevens worden verstrekt.

1.8 Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

1.9 Medewerker: een natuurlijke persoon die werkzaam is in de organisatie van Verwerker, waaronder ook ingehuurde krachten en freelancers.

1.10 Toezichthouder: de door de lidstaat aangewezen onafhankelijke overheidsinstantie die verantwoordelijk is voor het toezicht op de toepassing van de AVG.

1.11 Datalek: een inbreuk in verband met persoonsgegevens, oftewel een inbreuk op de beveiliging 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.

1.12 Offerte: de door Verwerker uitgebrachte aanbieding waarin de te leveren diensten zijn omschreven.

1.13 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Partijen die tot stand komt door aanvaarding van de Offerte, inclusief alle bijlagen en de algemene voorwaarden van Verwerker.

1.14 Opdracht: de in de Offerte of Overeenkomst omschreven werkzaamheden, waaronder in elk geval het ontwikkelen, beheren, doorontwikkelen, onderhouden, hosten, analyseren en optimaliseren van websites, webwinkels en webapplicaties, en alle daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.15 Schriftelijk: op papier of per e-mail, en daarnaast via elk ander digitaal kanaal dat Partijen voor de Opdracht gebruiken en waarin berichten worden vastgelegd, zoals het ticketsysteem van Verwerker.

1.16 Verwerkersovereenkomst: deze overeenkomst inclusief bijlagen.

2 TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

2.1 Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle Verwerkingen die plaatsvinden ter uitvoering van de Opdracht.

2.2 Eerder tussen Partijen gemaakte afspraken over deze Verwerkingen vervallen op het moment dat deze Verwerkersovereenkomst van toepassing wordt.

2.3 Bij strijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en andere afspraken over de uitvoering van de Opdracht gaan de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst voor, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Artikel 16.2 vormt hierop een uitzondering.

2.4 Voor onderwerpen die niet in deze Verwerkersovereenkomst zijn geregeld, gelden de Overeenkomst en de algemene voorwaarden van Verwerker.

2.5 Als de algemene voorwaarden van Verwerker bepalen dat Verwerker geen verplichtingen of geen aansprakelijkheid aanvaardt ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens, doet dat geen afbreuk aan de geldigheid van deze Verwerkersovereenkomst. De omvang van de verplichtingen van Verwerker in haar rol als verwerker wordt uitsluitend bepaald door deze Verwerkersovereenkomst.

2.6 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid uit de algemene voorwaarden van Verwerker blijven onverkort gelden, met inachtneming van artikel 16.

3 ALGEMENE VERPLICHTINGEN EN KOSTEN

3.1 Partijen handelen bij de uitvoering van de Opdracht conform de AVG, de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst en alle overige toepasselijke wet- en regelgeving over de Verwerking van Persoonsgegevens.

3.2 Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens op behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.

3.3 Verantwoordelijke heeft en houdt te allen tijde volledige zeggenschap over de Persoonsgegevens.

3.4 Verwerker verleent Verantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen alle redelijkerwijs benodigde bijstand bij het nakomen van de verplichtingen die op Verantwoordelijke rusten op grond van de AVG en deze Verwerkersovereenkomst.

3.5 Verantwoordelijke garandeert dat haar instructies aan Verwerker leiden tot een Verwerking die in overeenstemming is met de in artikel genoemde wet- en regelgeving.

3.6 Waar in deze Verwerkersovereenkomst is bepaald dat kosten voor rekening van Verantwoordelijke komen, berekent Verwerker deze tegen haar op dat moment geldende uurtarief, vermeerderd met de kosten van door Verwerker ingeschakelde Derden. Verwerker geeft op verzoek vooraf een schatting van de te verwachten kosten.

4 VOORWERP VAN DE VERWERKING

4.1 Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de Opdracht en uitsluitend op basis van instructies van Verantwoordelijke. De Offerte, de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst gelden als de instructies van Verantwoordelijke.

4.2 Als een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling Verwerker tot een Verwerking verplicht, stelt Verwerker Verantwoordelijke daarvan voorafgaand schriftelijk op de hoogte. Dit geldt niet als die wetgeving de kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

4.3 Verantwoordelijke kan haar instructies schriftelijk intrekken, wijzigen of aanvullen. Als een gewijzigde instructie leidt tot meerwerk of tot aanpassing van de dienstverlening, komen de kosten daarvan voor rekening van Verantwoordelijke.

4.4 Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.

4.5 Verwerker informeert Verantwoordelijke als een instructie naar het oordeel van Verwerker in strijd is met de AVG of andere toepasselijke wetgeving.

4.6 De doeleinden van de Verwerking, de soorten Persoonsgegevens en de categorieën Betrokkenen staan in Bijlage 1. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden en verstrekt de Persoonsgegevens niet aan Derden of Ontvangers, behalve op grond van de artikelen 6 en 12.

4.7 Verantwoordelijke wijst één contactpersoon aan die bevoegd is namens haar instructies te geven over de Verwerking. Instructies gelden alleen als zij schriftelijk afkomstig zijn van deze contactpersoon of van een andere schriftelijk door Verantwoordelijke aangewezen persoon. Mondelinge instructies binden Verwerker niet.

5 AANVANG, DUUR EN BEËINDIGING

5.1 Deze Verwerkersovereenkomst vangt aan op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt.

5.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat de Overeenkomst eindigt.

5.3 Deze Verwerkersovereenkomst is niet los van de Overeenkomst tussentijds opzegbaar.

5.4 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren, blijven na beëindiging gelden. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval de artikelen 12, 13, 14, 15 en 16.

6 INSCHAKELEN VAN SUBVERWERKERS

6.1 Verantwoordelijke geeft Verwerker hierbij algemene toestemming om Subverwerkers in te schakelen voor de uitvoering van de Opdracht.

6.2 De Subverwerkers die Verwerker op dit moment inschakelt staan in Bijlage 1 en op een door Verwerker beheerde en openbaar toegankelijke pagina https://www.accentinteractive.nl/verwerkersovereenkomst/. De lijst op die pagina geldt als de actuele lijst.

6.3 Verantwoordelijke kan binnen 30 dagen na deze melding schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Partijen treden dan in overleg over een redelijke oplossing. Als Partijen er niet uit komen, kan elk van beide de Overeenkomst opzeggen voor het deel waarop de Verwerking betrekking heeft, met inachtneming van de opzegbepalingen uit de Overeenkomst.

6.4 Verwerker legt aan iedere Subverwerker ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze Verwerkersovereenkomst voor Verwerker zijn opgenomen. Verwerker blijft tegenover Verantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen door de Subverwerker.

6.5 Verwerker beperkt de toegang van Subverwerkers tot Persoonsgegevens tot een noodzakelijk minimum, voor zover dat technisch en operationeel mogelijk is.

6.6 Als Verantwoordelijke zelf een partij inschakelt die op de systemen wordt aangesloten, bijvoorbeeld een payment service provider, een ERP-pakket, een verzendpartij of een marketingtool, geldt die partij niet als Subverwerker van Verwerker. Verantwoordelijke maakt daarover zelf afspraken met die partij en sluit daar zo nodig zelf een verwerkersovereenkomst mee.

7 BEVEILIGING VAN DE PERSOONSGEGEVENS

7.1 Partijen treffen conform artikel 32 AVG passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Daarbij houden zij rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de Verwerking, en met de risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen.

7.2 De maatregelen van Verwerker omvatten, waar passend, in ieder geval:

- pseudonimisering of versleuteling van wachtwoordgegevens;

- versleutelde verbindingen bij verzending van Persoonsgegevens;

- toegang op basis van persoonlijke accounts en het principe van minimale rechten;

- maatregelen gericht op de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de verwerkingssystemen en diensten;

- maatregelen om bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de Persoonsgegevens tijdig te kunnen herstellen;

- periodieke controle en evaluatie van de getroffen maatregelen, waaronder updates, monitoring en het testen van herstel vanaf een back-up.

7.3 Bijlage 3 bevat een overzicht van de door Verwerker genomen maatregelen.

7.4 De verplichting van Verwerker om beveiligingsmaatregelen te treffen is een inspanningsverplichting. Verwerker garandeert geen absolute beveiliging en garandeert niet dat de systemen op geen enkel moment kwetsbaar zijn of kunnen worden gecompromitteerd. Het enkele feit dat een Datalek of een inbraakpoging heeft plaatsgevonden, betekent niet dat de maatregelen van Verwerker niet passend waren.

7.5 Verwerker meldt aandachtspunten en verbeterpunten op het gebied van beveiliging aan Verantwoordelijke zodra deze bij Verwerker bekend worden.

8 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN RISICO'S VAN VERANTWOORDELIJKE

8.1 Het is op grond van de AVG aan Verantwoordelijke om te bepalen welk beveiligingsniveau passend is voor haar Verwerkingen. Door akkoord te gaan met de Offerte bevestigt Verantwoordelijke dat de maatregelen uit Bijlage 3 voor haar Verwerkingen passend zijn. Zolang Verantwoordelijke geen aanvullende eisen heeft gesteld, gelden die maatregelen als het overeengekomen beveiligingsniveau.

8.2 Als Verantwoordelijke een hoger beveiligingsniveau of aanvullende maatregelen nodig acht, meldt zij dat schriftelijk aan Verwerker. Verwerker voert aanvullende maatregelen uit als meerwerk. De kosten hiervan komen voor rekening van Verantwoordelijke.

8.3 De schade komt voor rekening van Verantwoordelijke in elk van de volgende gevallen:

- Verantwoordelijke laat een door Verwerker geadviseerd verbeterpunt, een beveiligingsupdate, een patch, een versie-upgrade of de migratie van software die het einde van haar ondersteuning heeft bereikt niet, niet volledig of niet tijdig uitvoeren;

- Verantwoordelijke brengt zelf of via een Derde wijzigingen aan in de systemen, of geeft een Derde toegang of beheerrechten;

- Verantwoordelijke of haar medewerkers gebruiken zwakke wachtwoorden, hergebruiken wachtwoorden, delen inloggegevens, of gebruiken geen tweefactorauthenticatie waar die beschikbaar is;

- de systemen, accounts, apparaten of e-mail van Verantwoordelijke raken gecompromitteerd, bijvoorbeeld door phishing, malware, diefstal van een apparaat of een datalek bij Verantwoordelijke zelf;

- Verantwoordelijke gebruikt de door Verwerker verstrekte inloggegevens in strijd met de instructies van Verwerker, of geeft deze door aan een Derde;

- de schade houdt verband met onderdelen van de omgeving die buiten de Opdracht vallen of die Verantwoordelijke zelf of via een Derde beheert;

- de schade houdt verband met een partij als bedoeld in artikel 6.7.

8.4 Verantwoordelijke levert Persoonsgegevens uitsluitend aan via de door Verwerker aangewezen beveiligde kanalen en levert niet meer Persoonsgegevens aan dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. Verwerker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van aanlevering buiten deze kanalen om.

8.5 Verantwoordelijke staat ervoor in dat zij voor de Verwerking een geldige grondslag heeft, dat zij aan haar informatieplicht richting Betrokkenen voldoet en dat zij voldoet aan de regels over cookies en vergelijkbare technieken op haar websites en applicaties.

8.6 Verantwoordelijke draagt zelf zorg voor een adequate verzekering tegen schade als gevolg van cyberincidenten en Datalekken.

9 AUDIT

9.1 Verantwoordelijke kan eenmaal per kalenderjaar bij Verwerker een rapportage opvragen waarin de genomen beveiligingsmaatregelen en eventuele aandachtspunten worden beschreven.

9.2 Verantwoordelijke kan daarnaast eenmaal per kalenderjaar een inspectie of audit laten uitvoeren door een onafhankelijke, ter zake deskundige en tot geheimhouding gehouden partij, niet zijnde een concurrent van Verwerker. Verantwoordelijke kondigt een audit ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk aan.

9.3 Verwerker verleent haar medewerking aan een audit. Daaronder valt in elk geval het geven van toegang tot relevante systemen en documentatie en het beschikbaar stellen van alle relevante informatie. Een audit vindt plaats tijdens kantooruren en verstoort de bedrijfsvoering van Verwerker niet onnodig.

9.4 Verwerker kan eerst bestaande rapportages aanbieden, zoals een rapportage als bedoeld in artikel 9.1, een pentestrapport, een certificering of een rapportage van haar hostingpartner. Een audit op locatie volgt pas als die rapportages niet volstaan.

9.5 Een audit raakt niet aan de bedrijfsgeheimen van Verwerker en niet aan gegevens van andere klanten van Verwerker.

9.6 Verantwoordelijke kan ook buiten de frequentie van artikel een audit laten uitvoeren bij een concrete aanwijzing van een tekortkoming van Verwerker, of na een Datalek dat is ontstaan in de systemen of organisatie van Verwerker of van een door haar ingeschakelde Subverwerker.

9.7 De kosten van een rapportage en van een audit, inclusief de uren die Verwerker daaraan besteedt, komen voor rekening van Verantwoordelijke. Als uit de audit blijkt dat Verwerker in ernstige mate tekortschiet in haar verplichtingen, komen de kosten voor rekening van Verwerker.

10 RECHTEN VAN BETROKKENEN

10.1 Verwerker verleent Verantwoordelijke bijstand zodat Betrokkenen hun rechten uit de AVG kunnen uitoefenen. Verwerker gaat op eerste schriftelijk verzoek van Verantwoordelijke zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na het verzoek, over tot:

- het verstrekken van de informatie die Verantwoordelijke nodig heeft;

- het verstrekken van Persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm;

- het verbeteren, aanvullen, verwijderen, beperken of afschermen van Persoonsgegevens.

10.2 Als een verzoek complex is of aanzienlijke inspanning vergt, kan Verwerker de termijn uit artikel verlengen. Verwerker meldt dit binnen de oorspronkelijke termijn aan Verantwoordelijke en noemt daarbij een redelijke nieuwe termijn.

10.3 De kosten van deze werkzaamheden komen voor rekening van Verantwoordelijke.

10.4 Als een Betrokkene zich rechtstreeks tot Verwerker richt, verwijst Verwerker de Betrokkene onverwijld door naar Verantwoordelijke en informeert zij Verantwoordelijke daarover.

11 BIJSTAND BIJ EEN DPIA

11.1 Verwerker verleent Verantwoordelijke op eerste schriftelijk verzoek de redelijkerwijs benodigde bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en bij een voorafgaande raadpleging van de Toezichthouder.

11.2 De kosten van deze bijstand komen voor rekening van Verantwoordelijke.

12 TOEGANG, VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDING

12.1 Verwerker houdt de Persoonsgegevens geheim en zorgt ervoor dat de Persoonsgegevens niet direct of indirect ter beschikking komen van Derden of Ontvangers. Dit geldt niet als een wettelijke verplichting Verwerker tot verstrekking dwingt.

12.2 Verwerker zorgt ervoor dat de Persoonsgegevens alleen toegankelijk zijn voor Medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. De toegang is beperkt tot de Persoonsgegevens die deze Medewerkers voor hun werkzaamheden nodig hebben.

12.3 Verwerker verplicht haar Medewerkers tot geheimhouding van de Persoonsgegevens. Deze geheimhouding blijft gelden na afloop van het dienstverband of de opdracht.

12.4 Bijlage 1 vermeldt welke groepen Medewerkers toegang hebben tot de Persoonsgegevens.

13 INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS

13.1 Verwerker stelt Verantwoordelijke onverwijld en uiterlijk binnen 48 uur schriftelijk op de hoogte van een Datalek. Dit geldt zowel voor incidenten bij Verwerker als voor incidenten bij een door haar ingeschakelde Subverwerker.

13.2 De termijn uit artikel begint te lopen op het moment dat een daartoe bevoegde Medewerker heeft vastgesteld dat het waarschijnlijk om een Datalek gaat. Een melding, signaal of alarm dat nog onderzocht wordt, geldt niet als vaststelling. Verwerker onderzoekt een dergelijk signaal onverwijld.

13.3 Verwerker gebruikt voor deze melding de contactgegevens die Verantwoordelijke daarvoor heeft opgegeven. Als Verantwoordelijke geen specifiek contactpunt heeft opgegeven, meldt Verwerker aan de bij haar bekende contactpersoon.

13.4 Verwerker laat het doen van meldingen aan de Toezichthouder, aan Betrokkenen en aan Derden over aan Verantwoordelijke.

13.5 Verwerker verstrekt aan Verantwoordelijke de informatie die Verantwoordelijke nodig heeft om aan haar meldplicht te voldoen. Daartoe behoort in elk geval de informatie uit Bijlage 2. Verwerker verstrekt deze

informatie voor zover deze bij haar bekend is en zorgt ervoor dat de verstrekte informatie volledig en juist is.

13.6 Verwerker treft alle redelijkerwijs benodigde maatregelen om verdere inbreuk te beperken en in de toekomst te voorkomen. Verwerker houdt Verantwoordelijke doorlopend op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en van de genomen maatregelen.

13.7 Verwerker spreekt met Subverwerkers af dat zij Verwerker bij een Datalek direct na ontdekking informeren en alle benodigde informatie verstrekken.

13.8 Verwerker houdt een logboek bij van Datalekken en van de maatregelen die zij naar aanleiding daarvan heeft genomen. Verwerker geeft Verantwoordelijke op eerste verzoek inzage in de onderdelen van dit logboek die de Verwerkingen voor Verantwoordelijke betreffen.

13.9 De kosten van onderzoek en herstel komen voor rekening van Verantwoordelijke, tenzij het Datalek is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Verwerker.

14 OPSLAG EN DOORGIFTE BUITEN DE EER

14.1 Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

14.2 Verwerking buiten de EER vindt alleen plaats als daarvoor een geldige grondslag bestaat op grond van hoofdstuk V AVG. Daaronder vallen een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie en de modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses) met de aanvullende maatregelen die daarbij nodig zijn.

14.3 Verantwoordelijke geeft toestemming voor doorgifte of opslag buiten de EER onder de voorwaarden van artikel 14.2. Verwerker toont op verzoek aan dat aan de wettelijke vereisten is voldaan.

15 BEWAARTERMIJN, TERUGGAVE EN VERNIETIGING

15.1 Verwerker bewaart de Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht of dan nodig is om een wettelijke verplichting na te komen. Bijlage 1 vermeldt de bewaartermijn.

15.2 Op eerste schriftelijk verzoek van Verantwoordelijke stelt Verwerker de Persoonsgegevens die haar in het kader van de Opdracht ter beschikking zijn gesteld ter beschikking aan Verantwoordelijke, in een gangbaar bestandsformaat.

15.3 Op eerste schriftelijk verzoek van Verantwoordelijke vernietigt Verwerker de Persoonsgegevens volledig en onherroepelijk. Dit geldt niet als een wettelijke verplichting daaraan in de weg staat. Verwerker meldt een dergelijke verplichting schriftelijk aan Verantwoordelijke.

15.4 Na beëindiging van de Opdracht geeft Verwerker de Persoonsgegevens op verzoek terug aan Verantwoordelijke of vernietigt zij deze, ter keuze van Verantwoordelijke. Verantwoordelijke geeft deze keuze binnen 30 dagen na beëindiging door. Zonder tijdige keuze vernietigt Verwerker de Persoonsgegevens na 90 dagen. Verwerker herinnert Verantwoordelijke ten minste eenmaal schriftelijk aan deze keuze.

15.5 Teruggave vindt plaats binnen 30 dagen na het verzoek. Persoonsgegevens die niet teruggegeven kunnen worden, bijvoorbeeld gegevens in back-ups, vernietigt Verwerker op een zorgvuldige en veilige manier zodra dat technisch mogelijk is.

15.6 De kosten van teruggave en vernietiging komen voor rekening van Verantwoordelijke.

15.7 Een opschortingsrecht of retentierecht uit de algemene voorwaarden van Verwerker strekt zich niet uit tot Persoonsgegevens. Op de teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens is uitsluitend dit artikel 15 van toepassing. Het opschortingsrecht en retentierecht ten aanzien van bronbestanden, documentatie, inloggegevens, materialen en overige zaken blijft onverkort gelden.

16 AANSPRAKELIJKHEID

16.1 Op de aansprakelijkheid van Partijen onder deze Verwerkersovereenkomst zijn de aansprakelijkheidsbepalingen, uitsluitingen en beperkingen uit de Overeenkomst en uit de algemene voorwaarden van Verwerker onverkort van toepassing.

16.2 In afwijking van artikel gaan de aansprakelijkheidsbepalingen uit de algemene voorwaarden van Verwerker voor op dit artikel, voor zover die bepalingen de aansprakelijkheid van Verwerker verder beperken of uitsluiten. Voor de toepassing van deze Verwerkersovereenkomst wordt onder de in die algemene voorwaarden genoemde voor de desbetreffende Overeenkomst bedongen prijs verstaan: het bedrag dat Verantwoordelijke in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis exclusief btw aan Verwerker heeft betaald.

16.3 Als de algemene voorwaarden van Verwerker om welke reden dan ook niet van toepassing zijn, geheel of gedeeltelijk worden vernietigd, of als een aansprakelijkheidsbepaling daaruit buiten toepassing blijft, geldt het volgende als zelfstandige regeling tussen Partijen:

- Verwerker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

- Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat Verantwoordelijke in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis exclusief btw aan Verwerker heeft betaald, met een maximum van € 50.000 per gebeurtenis en per kalenderjaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

- Uitgesloten is aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verlies of verminking van gegevens, reputatieschade, immateriële schade en zuivere vermogensschade.

- Uitgesloten is aansprakelijkheid voor bestuurlijke boetes die aan Verantwoordelijke zijn opgelegd.

- Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.

16.4 Verwerker is alleen aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst of uit de AVG, voor zover die verplichtingen specifiek tot verwerkers zijn gericht.

16.5 Verantwoordelijke is aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met het niet nakomen door Verantwoordelijke van deze Verwerkersovereenkomst, de AVG of andere toepasselijke wet- en regelgeving.

16.6 Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor aanspraken, boetes en maatregelen van Derden, waaronder Betrokkenen en de Toezichthouder, voor zover deze het gevolg zijn van een handelen of nalaten van Verantwoordelijke, van een instructie van Verantwoordelijke, van een omstandigheid als bedoeld in artikel of van een partij als bedoeld in artikel 6.7.

16.7 Verwerker vrijwaart Verantwoordelijke voor aanspraken, boetes en maatregelen van Derden voor zover deze het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Verwerker als bedoeld in artikel 16.4, met inachtneming van de beperkingen uit de artikelen tot en met 16.3.

16.8 Aansprakelijkheid van Verwerker ontstaat pas nadat Verantwoordelijke Verwerker schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn voor herstel heeft gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling omschrijft de tekortkoming zo nauwkeurig mogelijk.

16.9 Verantwoordelijke draagt de bewijslast dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Verwerker en dat de schade daarvan het gevolg is. Adviezen, waarschuwingen, meldingen en instructies van Verwerker die schriftelijk zijn vastgelegd, gelden tussen Partijen als bewijs, behoudens tegenbewijs.

16.10 Elke aanspraak van Verantwoordelijke vervalt als deze niet binnen twaalf maanden na ontdekking van de schade, en in elk geval binnen vierentwintig maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis, schriftelijk bij Verwerker is gemeld. Deze termijn geldt naast de vervaltermijn uit de algemene voorwaarden van Verwerker.

16.11 Een geschil of onderzoek over de Verwerking van Persoonsgegevens, een Datalek, een verzoek van een Betrokkene of een audit geeft Verantwoordelijke niet het recht haar betalingsverplichtingen op te schorten, te verrekenen of te verminderen.

17 WIJZIGING VAN DEZE VERWERKERSOVEREENKOMST

17.1 Verwerker kan deze Verwerkersovereenkomst wijzigen als gewijzigde wet- en regelgeving, gewijzigde richtsnoeren van de Toezichthouder of een wijziging in de dienstverlening daartoe aanleiding geven.

17.2 Verwerker publiceert de actuele versie op haar website, met versienummer en datum.

17.3 Een wijziging gaat in 30 dagen na publicatie.

17.4 Verwerker attendeert Verantwoordelijke daarop, bijvoorbeeld via de website, ticketsysteem, een nieuwsbrief of een vermelding op de eerstvolgende factuur.

17.5 Als de wijziging voor Verantwoordelijke redelijkerwijs onaanvaardbaar is, kan Verantwoordelijke binnen 30 dagen na de melding schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Partijen treden dan in overleg. Als Partijen er niet uit komen, kan elk van beide de Overeenkomst opzeggen voor het deel waarop de wijziging betrekking heeft, met inachtneming van de opzegbepalingen uit de Overeenkomst.

17.6 Overige wijzigingen van en aanvullingen op deze Verwerkersovereenkomst zijn alleen geldig als Partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen.

18 SLOTBEPALINGEN

18.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Geschillen die tussen Partijen ontstaan in verband met deze Verwerkersovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Verwerker is gevestigd.

18.3 Als een artikel van deze Verwerkersovereenkomst nietig is, wordt vernietigd of anderszins buiten toepassing wordt verklaard, blijven de overige artikelen van kracht. Partijen komen in dat geval schriftelijk een vervangend artikel overeen dat zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van deze Verwerkersovereenkomst.

18.4 Verwerker publiceert de actuele versie van deze Verwerkersovereenkomst en de actuele lijst met Subverwerkers op haar website.

19 BIJLAGE 1 OVERZICHT VAN DE VERWERKINGEN

19.1 Aard en doel van de Verwerking

Verwerker verwerkt Persoonsgegevens voor het ontwikkelen, beheren, doorontwikkelen, onderhouden, hosten, analyseren, testen, migreren, beveiligen en optimaliseren van de websites, webwinkels, webapplicaties en gekoppelde systemen van Verantwoordelijke, en voor het verlenen van support daarop.

De Verwerking is geen doel op zich. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens alleen omdat deze zich bevinden in de systemen die zij in opdracht van Verantwoordelijke ontwikkelt, beheert of onderhoudt.

19.2 Categorieën Persoonsgegevens

De volgende categorieën Persoonsgegevens kunnen, voor zover aanwezig in de systemen van Verantwoordelijke, worden verwerkt:

- naam en aanhef: prefix, voornaam, tussenvoegsel, achternaam, geslacht;
- contactgegevens: e-mailadres, telefoonnummer, verzendadres, factuuradres;
- account- en inloggegevens: gebruikersnaam, gehasht wachtwoord, klantnummer;
- bedrijfsgegevens: bedrijfsnaam, btw-nummer, KvK-nummer;
- transactiegegevens: ordergegevens, ordernotities, betaalstatus en betaalkenmerken;
- communicatie: inhoud van e-mails, contactformulieren, support- en chatberichten;
- technische gegevens: IP-adres, browser user agent, apparaat- en sessiegegevens, logbestanden, cookie-identifiers;
- overige gegevens die Verantwoordelijke zelf aanlevert of in de systemen opslaat, waaronder databank-exports en importbestanden.

Verwerker vraagt niet om bijzondere categorieën Persoonsgegevens en verwerkt deze alleen als Verantwoordelijke deze zelf in de systemen opslaat of aanlevert. Verantwoordelijke meldt dit vooraf aan Verwerker.

19.3 Categorieën Betrokkenen

De Persoonsgegevens hebben betrekking op:

- klanten en bezoekers van de websites, webwinkels en applicaties van Verantwoordelijke;
- medewerkers en contactpersonen van Verantwoordelijke die toegang hebben tot deze systemen;
- leveranciers, relaties en overige contactpersonen van wie gegevens in deze systemen zijn opgeslagen.

19.4 Medewerkers met toegang

Medewerkers van Verwerker in de categorieën development, DevOps, online marketing, support, projectmanagement, sales en administratie, voor zover toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden.

19.5 Subverwerkers

Verwerker schakelt onder meer de volgende Subverwerkers in. De actuele lijst staat op de website van Verwerker.

- Cyberfusion B.V., KvK 61334146, hosting en serverbeheer
- Hypernode B.V., KvK 06090748, hosting
- TransIP, hosting en infrastructuur
- Amazon Web Services, hosting, opslag en infrastructuur

- Google, waaronder Google Analytics, Google Tag Manager en Google Search Console
- Overige door Verwerker ingeschakelde leveranciers van monitoring, foutregistratie, back-up, e-mailverzending en projectadministratie

Partijen die op verzoek van Verantwoordelijke op de systemen zijn aangesloten, zoals payment service providers, verzendpartijen, ERP-systemen, administratiesystemen, marketingtools en adresvalidatiediensten, zijn geen Subverwerkers van Verwerker. Zie artikel 6.7.

19.6 Locatie van opslag

De Persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte, of in een land waarvoor een geldige grondslag uit hoofdstuk V AVG geldt.

19.7 Contactpersoon en aanlevering

Verantwoordelijke wijst een contactpersoon aan die bevoegd is instructies te geven over de Verwerking, en een contactpunt voor meldingen over Datalekken. Verantwoordelijke geeft deze gegevens schriftelijk door aan Verwerker en houdt ze actueel.

Aanlevering van Persoonsgegevens vindt plaats via de door Verwerker aangewezen beveiligde kanalen, zoals een beveiligde overdrachtsomgeving of een versleutelde verbinding. Aanlevering per gewone e-mail of via openbare deeldiensten is niet toegestaan.

19.8 Bewaartermijn

Verwerker bewaart de Persoonsgegevens gedurende de looptijd van de Opdracht. Bij onregelmatig of ad-hoc beheer en doorontwikkeling bewaart Verwerker de Persoonsgegevens totdat Verantwoordelijke schriftelijk aangeeft geen gebruik meer te willen maken van de diensten van Verwerker, met inachtneming van artikel 15.

Back-ups worden bewaard volgens het back-upschema dat voor de betreffende omgeving geldt en worden daarna automatisch overschreven of verwijderd.

20 BIJLAGE 2 INFORMATIE BIJ EEN DATALEK

Verwerker verstrekt bij een Datalek in elk geval de volgende informatie, voor zover bij haar bekend:

1. een samenvatting van het Datalek;
2. de contactpersoon of het contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
3. de aard van het incident, oftewel wat er feitelijk is gebeurd;
4. de aard van het Datalek, oftewel wat er met de gegevens is gebeurd;
5. het minimale aantal personen van wie Persoonsgegevens bij het Datalek betrokken zijn;
6. het maximale aantal personen van wie Persoonsgegevens bij het Datalek betrokken zijn;
7. een omschrijving van de groep personen van wie Persoonsgegevens betrokken zijn;
8. de datum waarop het Datalek heeft plaatsgevonden, of de periode waarbinnen dit is gebeurd;
9. de datum waarop het Datalek is ontdekt;
10. een omschrijving van het type Persoonsgegevens waarop het Datalek betrekking heeft;
11. de mate waarin sprake is van bijzondere categorieën Persoonsgegevens;
12. een omschrijving van de mogelijke gevolgen van het Datalek voor de Betrokkenen;
13. de maatregelen die zijn of worden genomen om het Datalek te verhelpen en de gevolgen te beperken.

21 BIJLAGE 3 BEVEILIGINGSMAATREGELEN

Verwerker heeft onder meer de volgende technische en organisatorische maatregelen getroffen. Deze maatregelen gelden als het tussen Partijen overeengekomen beveiligingsniveau, zoals bedoeld in de artikelen 8.1 en 8.2.

21.1 Toegangsbeveiliging

- persoonlijke accounts, geen gedeelde accounts
- tweefactorauthenticatie op systemen die dat ondersteunen
- rechten op basis van rol en noodzaak
- gebruik van een wachtwoordmanager
- intrekken van toegang bij uitdiensttreding of einde opdracht

21.2 Techniek

- versleutelde verbindingen voor beheer en dataoverdracht
- versleutelde opslag van wachtwoorden
- gescheiden omgevingen voor ontwikkeling, test en productie
- periodieke updates en patches van software en servers
- monitoring en logging van systemen
- back-ups met een gecontroleerd herstelproces

21.3 Organisatie

- geheimhoudingsplicht voor alle medewerkers
- interne afspraken over omgaan met klantdata
- procedure voor het melden en afhandelen van Datalekken
- schriftelijke afspraken met alle Subverwerkers
- periodieke evaluatie van deze maatregelen

Verwerker actualiseert deze bijlage als de maatregelen wijzigen. De actuele versie staat op de website van Verwerker.