Swoep.AI

Bijlage 2: Verwerkersovereenkomst | Swoep.AI

Versie 2.1: 26 september 2026

Deze verwerkersovereenkomst, inclusief de bijlagen, wordt gesloten tussen Swoep.AI (de “verwerker”) en de Klant (de “verwerkingsverantwoordelijke”) en geeft de afspraken van Partijen weer met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door Swoep.AI, namens de verwerkingsverantwoordelijke in verband met de Diensten die Swoep.AI onder de Overeenkomst aan haar Klanten levert. Voor zover Swoep.AI persoonsgegevens verwerkt als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, valt die verwerking buiten deze verwerkersovereenkomst.

Hierna gezamenlijk te noemen “Partijen” en afzonderlijk “Partij”.

1. Partijen

1.1 Klant fungeert als verwerkingsverantwoordelijke, Swoep.AI als verwerker. Swoep.AI kan subverwerkers inschakelen voor de uitvoering van specifieke verwerkingstaken.

2. Algemeen

2.1 Deze verwerkersovereenkomst is uitsluitend van toepassing indien en voor zover de verwerking van persoonsgegevens wordt beheerst door de AVG. Begrippen uit de AVG die in deze verwerkersovereenkomst worden gebruikt, waaronder “persoonsgegevens”, “verwerken”, “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker”, hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.

2.2 Deze verwerkersovereenkomst wordt geacht integraal deel uit te maken van de Overeenkomst tussen Partijen.

3. Bijlagen

3.1 De volgende bijlagen maken integraal deel uit van deze verwerkersovereenkomst:

3.2 Annex A: Details van de gegevensverwerking

3.3 Annex B: Subverwerkers

3.4 Annex C: Beveiligingsmaatregelen (technische en organisatorische maatregelen)

4. Doel van de verwerking

4.1 De verwerker verbindt zich ertoe, in overeenstemming met de voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst, de verwerking van persoonsgegevens uit te voeren namens de verwerkingsverantwoordelijke.

4.2 De verwerking vindt uitsluitend plaats in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en overeenkomstig de instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel of op enige andere wijze gebruiken dan voor het doel dat door de verwerkingsverantwoordelijke is bepaald.

4.3 De verwerkingsverantwoordelijke stemt ermee in dat deze verwerkersovereenkomst, de Overeenkomst en eventuele nadere (schriftelijk overeengekomen) werkafspraken, alsmede de door de verwerkingsverantwoordelijke of diens geautoriseerde Gebruikers gekozen configuraties en instellingen van de Diensten (in overeenstemming met de documentatie), gezamenlijk de volledige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke aan verwerker vormen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

4.4 Aanvullende of afwijkende instructies gelden uitsluitend indien Partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen, waarbij verwerker gerechtigd is eventuele (redelijke) kosten die samenhangen met de uitvoering van dergelijke instructies in rekening te brengen.

5. Verplichtingen

5.1 De verwerkingsverantwoordelijke verklaart en garandeert dat hij te allen tijde voldoet aan de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving (waaronder de AVG) met betrekking tot (i) de persoonsgegevens die hij aan verwerker verstrekt of via de Diensten laat verwerken en (ii) de (verwerkings)instructies die hij aan verwerker geeft. De verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens via de Diensten rechtmatig is, zodat verwerker de persoonsgegevens kan verwerken op grond van de Overeenkomst en deze verwerkersovereenkomst en in overeenstemming met de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving.

5.2 De verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat hij beschikt over alle noodzakelijke rechten, toestemmingen, grondslagen en autorisaties om (a) persoonsgegevens aan verwerker te verstrekken en (b) verwerker te machtigen de persoonsgegevens te verwerken zoals voorzien in de Overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de gedocumenteerde

instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de herkomst, juistheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de persoonsgegevens en de wijze waarop hij deze heeft verkregen.

5.3 De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt aan verwerker geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens en geen strafrechtelijke gegevens, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en de verwerkingsverantwoordelijke daarbij heeft voorzien in een geldige grondslag en passende aanvullende waarborgen.

5.4 Voor zover derden aanspraken jegens verwerker geldend maken die verband houden met persoonsgegevens of verwerkingen waarvoor de verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is, vrijwaart de verwerkingsverantwoordelijke verwerker op eerste verzoek tegen dergelijke aanspraken, schade, boetes en kosten, voor zover toegestaan onder dwingend recht en voor zover niet veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van verwerker.

5.5 Verwerker is niet verantwoordelijk voor het beoordelen of de instructies van de verwerkingsverantwoordelijke voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving. Indien verwerker van oordeel is dat een instructie van de verwerkingsverantwoordelijke inbreuk maakt op de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving, zal verwerker de verwerkingsverantwoordelijke daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte stellen en is verwerker niet gehouden aan een dergelijke onrechtmatige instructie gevolg te geven.

5.6 De details van de verwerking, waaronder de categorieën persoonsgegevens die door de verwerkingsverantwoordelijke in de Diensten worden geüpload of anderszins ter beschikking worden gesteld en door verwerker namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt, zijn opgenomen in Annex A (Details van de gegevensverwerking).

5.7 De verwerkingsverantwoordelijke zal verwerker schriftelijk en met een redelijke voorafgaande kennisgeving informeren als hij wijzigingen beoogt aan te brengen in de hiervoor bedoelde verwerking, waaronder (maar niet beperkt tot) wijzigingen in de aard, doeleinden, categorieën persoonsgegevens of categorieën betrokkenen. Indien nodig zullen Partijen Annex A dienovereenkomstig aanpassen.

5.8 Voor zover de verwerkingsverantwoordelijke de Diensten, waaronder Klant-Agents, gebruikt voor geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolgen of vergelijkbaar significante gevolgen voor betrokkenen, is de verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de rechtmatigheid daarvan, waaronder naleving van artikel 22 AVG en

het inrichten van betekenisvolle menselijke tussenkomst en passende waarborgen.

5.9 Door of namens de verwerkingsverantwoordelijke geconfigureerde Klant-Agents, en de verwerkingen die deze (al dan niet via koppelingen met Externe Platforms) uitvoeren, maken deel uit van de gedocumenteerde instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijke staat in voor de rechtmatigheid van de daarmee verwerkte persoonsgegevens.

5.10 De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt en beperkt tot welke persoonsgegevens Klant-Agents toegang hebben (minimale rechten) en is verantwoordelijk voor de juiste configuratie van rollen, autorisaties en afscherming. Verwerker kan niet instaan voor de gevolgen van een door de verwerkingsverantwoordelijke gekozen configuratie.

6. Duur van de verwerkersovereenkomst en beëindiging

6.1 Deze verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor de duur die is vastgelegd in de Overeenkomst. Partijen blijven gebonden aan de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst die naar hun aard ook na beëindiging van kracht blijven.

6.2 Deze verwerkersovereenkomst eindigt automatisch zodra de Overeenkomst wordt beëindigd.

6.3 Na beëindiging van de Overeenkomst zal de verwerker, naar keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens (inclusief kopieën) retourneren of verwijderen, tenzij Unierecht of lidstatelijk recht de opslag van persoonsgegevens voorschrijft.

6.4 Indien de verwerker vanwege technische of andere redenen niet in staat is om persoonsgegevens te verwijderen, zal de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen en redelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens worden geblokkeerd voor verdere verwerking en, voor zover technisch mogelijk, worden geanonimiseerd.

7. Subverwerkers

7.1 De verwerkingsverantwoordelijke stemt ermee in dat verwerker, teneinde de Diensten te kunnen leveren, subverwerkers mag inschakelen om persoonsgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke te verwerken. Verwerker houdt een lijst bij van haar geautoriseerde subverwerkers. De verwerkingsverantwoordelijke machtigt verwerker om van deze subverwerkers gebruik te maken. De lijst van subverwerkers die van toepassing is op de ingangsdatum van de Overeenkomst is als Annex B bij deze verwerkersovereenkomst gevoegd.

7.2 Verwerker mag subverwerkers inschakelen binnen en buiten de EU/EER en mag persoonsgegevens buiten de EU/EER doorgeven, dan wel daar op andere wijze verwerken. Verwerker draagt er zorg voor dat subverwerkers door schriftelijke overeenkomsten zijn gebonden aan gegevensverwerkingsverplichtingen die, voor zover passend bij de aard van de door de subverwerker geleverde diensten, ten minste een gelijkwaardig beschermingsniveau bieden als de verplichtingen op grond van deze verwerkersovereenkomst ten aanzien van gegevensbescherming.

7.3 De verwerker draagt er zorg voor dat iedere door hem ingeschakelde subverwerker de verplichtingen naleeft die op de verwerker rusten op grond van deze verwerkersovereenkomst en de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving. De verwerker blijft jegens de verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de verwerking door subverwerkers, alsof de verwerker de verwerking zelf verricht.

7.4 Verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke ten minste veertien (14) dagen vooraf schriftelijk informeren indien zij voornemens is wijzigingen aan te brengen in de lijst van subverwerkers. De verwerkingsverantwoordelijke kan binnen deze termijn schriftelijk bezwaar maken tegen de inschakeling van een nieuwe subverwerker (of een materiële wijziging met betrekking tot een bestaande subverwerker), mits dit bezwaar is gebaseerd op redelijke gronden die verband houden met gegevensbescherming. Een dergelijk bezwaar kan per e-mail worden gestuurd aan support@swoep.ai, onder vermelding van: (i) de verwerkingsverantwoordelijke, (ii) de (beoogde) subverwerker, (iii) de gronden voor bezwaar, (iv) naam van de contactpersoon en (v) e-mailadres van de contactpersoon. Partijen zullen deze bezwaren vervolgens te goeder trouw bespreken met het doel tot een oplossing te komen.

7.5 Externe Platforms die door of namens de verwerkingsverantwoordelijke worden gekoppeld of benaderd (waaronder via Klant-Agents) gelden niet als subverwerkers van verwerker. Voor het delen of de doorgifte van persoonsgegevens naar dergelijke Externe Platforms, en voor eventuele doorgifte buiten de EER, is de verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk, met inbegrip van de daarvoor vereiste verwerkers- of doorgifteafspraken met die platforms.

8. Datalek

8.1 In het geval van een datalek zal de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging en, indien mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking van het datalek op de hoogte stellen. De melding bevat, voor zover beschikbaar, ten minste:

8.2 een beschrijving van de aard van de inbreuk, waaronder – waar mogelijk – hoe deze heeft plaatsgevonden en de (vermoedelijke) datum en het tijdstip van het incident en van ontdekking;

8.3 de (categorieën van) persoonsgegevens waarop de inbreuk betrekking heeft;

8.4 de (categorieën van) betrokkenen en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, een schatting van het aantal getroffen betrokkenen;

8.5 de waarschijnlijke gevolgen en risico's van de inbreuk; en

8.6 de maatregelen die verwerker heeft genomen of voorstelt te nemen om de inbreuk aan te pakken en de mogelijke nadelige gevolgen te beperken.

8.7 Indien verwerker niet alle informatie als bedoeld in artikel 8.1 binnen de in dat artikel genoemde termijn kan verstrekken, verstrekt verwerker binnen die termijn de informatie die op dat moment beschikbaar is, onder gelijktijdige vermelding van de redenen waarom aanvullende informatie nog ontbreekt. Verwerker verstrekt aanvullende informatie vervolgens zonder onredelijke vertraging zodra deze beschikbaar komt.

8.8 Verwerker treft onverwijld passende maatregelen om de gevolgen van de inbreuk te beperken, verdere ongeoorloofde toegang te voorkomen en de beveiliging te herstellen.

8.9 Verwerker verleent de verwerkingsverantwoordelijke redelijke bijstand om te voldoen aan diens verplichtingen onder de AVG in verband met de inbreuk, waaronder – voor zover van toepassing – bijstand bij (i) meldingen aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit(en) en (ii) kennisgeving aan betrokkenen. Bijstand geschiedt binnen redelijke grenzen en met inachtneming van de beveiliging en vertrouwelijkheid van systemen en gegevens van verwerker (waaronder die van andere klanten).

8.10 De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het bijhouden van een register van alle datalekken, inclusief de feiten rondom het datalek, de gevolgen ervan, en de genomen corrigerende maatregelen.

9. Beveiliging

9.1 De verwerker heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen voor de beveiliging van de persoonsgegevens.

9.2 Deze beveiligingsmaatregelen zijn ingericht op een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's

voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. De (actuele) beveiligingsmaatregelen zijn nader beschreven in Annex C.

9.3 Verwerker monitort de naleving van de beveiligingsmaatregelen periodiek en is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen aan te passen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de beveiliging, continuïteit of doorontwikkeling van de Diensten. Indien een wijziging naar verwachting een materiële invloed heeft op het beveiligingsniveau of op de wijze waarop de verwerkingsverantwoordelijke de Diensten gebruikt, zal verwerker de verwerkingsverantwoordelijke hierover waar redelijkerwijs mogelijk vooraf informeren.

9.4 Verwerker beperkt de toegang tot persoonsgegevens tot die personen (waaronder personeel en door verwerker ingeschakelde hulppersonen) voor wie toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. Verwerker draagt er zorg voor dat personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken, zijn gehouden aan een passende geheimhoudingsverplichting en passende instructies en training hebben ontvangen met betrekking tot gegevensbescherming en informatiebeveiliging.

9.5 De verwerkingsverantwoordelijke erkent dat hij zelf verantwoordelijk is voor de beveiliging van zijn eigen systemen, accounts, apparaten en netwerkverbindingen die worden gebruikt voor toegang tot de Diensten, en voor het veilig beheer van authenticatiemiddelen, toegangsrechten, API-sleutels en accounts. De verwerkingsverantwoordelijke zal verwerker onverwijld informeren bij een (vermoeden van een) beveiligingsincident dat verband houdt met het gebruik van de Diensten.

9.6 De verwerkingsverantwoordelijke zal enkel persoonsgegevens ter beschikking stellen als zij van mening is dat de door de verwerker genomen beveiligingsmaatregelen een passend beveiligingsniveau bieden voor de verwerking van persoonsgegevens.

10. Verzoeken van betrokkenen

10.1 De verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij binnenkomende verzoeken van betrokkenen op grond van hoofdstuk III van de AVG, voor zover dit mogelijk en redelijk is. De verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij de verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

10.2 De verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke tevens bijstand verlenen bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (Data Protection Impact Assessment) indien de aard van de verwerking hierom vraagt. De verwerker mag hiervoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

10.3 De verwerker zal niet zelf inhoudelijk reageren op een verzoek van een betrokkene, maar dit verzoek onverwijld, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen, doorsturen naar de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerker zal de betrokkene daarvan op de hoogte stellen en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke verstrekken.

11. Audit

11.1 Verwerker zal, na een redelijke voorafgaande schriftelijke kennisgeving (niet minder dan dertig (30) dagen) en niet vaker dan één (1) keer per kalenderjaar (tenzij sprake is van een datalek), toestaan dat de verwerkingsverantwoordelijke (of een door de verwerkingsverantwoordelijke aangewezen auditor, niet zijnde een concurrent van verwerker) tijdens kantooruren de procedures en documentatie van verwerker laat inspecteren of auditen, teneinde vast te stellen of verwerker voldoet aan de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst.

11.2 De audit wordt gepland op een tijdstip dat voor beide Partijen acceptabel is, waarbij rekening wordt gehouden met operationele behoeften en zonder onnodige verstoring van de activiteiten van de verwerker.

11.3 Indien een onafhankelijke derde partij in het afgelopen jaar al een audit heeft uitgevoerd, kan de verwerker voorstellen om aan zijn auditverplichtingen te voldoen door de relevante delen van het auditrapport van dat jaar beschikbaar te stellen, mits de verwerkingsverantwoordelijke in hetzelfde kalenderjaar om verificatie van naleving verzoekt.

11.4 Voor de duidelijkheid: de reikwijdte van een audit is beperkt tot documenten en registraties die nodig zijn om de naleving door verwerker van deze verwerkersovereenkomst te verifiëren en omvat niet (i) financiële administratie of interne bedrijfsdocumentatie van verwerker die niet relevant is voor de verwerking van persoonsgegevens, noch (ii) documenten, registraties of persoonsgegevens van andere klanten van verwerker.

11.5 Audits worden uitgevoerd op kosten van de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker is gerechtigd om een redelijke vergoeding in rekening te brengen voor de tijd en middelen die gemoeid zijn met het faciliteren van de audit, mits verwerker de verwerkingsverantwoordelijke vooraf een redelijke kosteninschatting verstrekt.

11.6 De audit en de bevindingen worden door Partijen vertrouwelijk behandeld.

12. Verwerking buiten de EER

12.1 De verwerker mag persoonsgegevens verwerken binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

12.2 De verwerker is bevoegd om persoonsgegevens door te geven naar landen buiten de EER, mits deze landen een passend beschermingsniveau bieden, overeenkomstig de vereisten van de AVG en deze verwerkersovereenkomst. De verwerker zal ervoor zorgen dat passende waarborgen worden getroffen, waaronder afdwingbare rechten voor betrokkenen en effectieve juridische mogelijkheden die voor hen beschikbaar zijn.

12.3 De verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij aan de verwerker de bevoegdheid om namens de verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijke standaardcontractbepalingen, of daarmee gelijkwaardige regelingen, aan te gaan in gevallen waarin persoonsgegevens worden doorgegeven van een verwerkingsverantwoordelijke binnen de EER aan een verwerker in een derde land, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming.

12.4 De verwerkingsverantwoordelijke stemt hierbij in met de verwerking van persoonsgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke in de landen die zijn opgenomen in Annex B (Lijst van Subverwerkers), voor zover dit noodzakelijk is om de Diensten goed te laten functioneren en te verbeteren.

13. Aansprakelijkheid

13.1 De verwerker is uitsluitend verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die plaatsvindt onder deze verwerkersovereenkomst.

13.2 Partijen komen overeen dat met betrekking tot aansprakelijkheid de bepalingen zoals vastgelegd in de Overeenkomst van toepassing zijn, onverminderd overige aansprakelijkheidsbeperkingen die in deze verwerkersovereenkomst zijn vastgelegd.

14. Bevoegde rechter, toepasselijk recht

14.1 Deze verwerkersovereenkomst wordt beheerst door en uitgelegd overeenkomstig de bepalingen over toepasselijk recht en bevoegde rechter zoals opgenomen in de Overeenkomst, tenzij toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving anders vereist.

15. Wijzigen van deze verwerkersovereenkomst

15.1 Bij wijzigingen in de Diensten, toepasselijke regelgeving, of andere relevante omstandigheden die van invloed zijn op de verwerking van persoonsgegevens, kunnen Partijen in onderling overleg deze

verwerkersovereenkomst schriftelijk wijzigen. De verwerker is gerechtigd redelijke wijzigingen door te voeren indien deze noodzakelijk zijn voor naleving van wettelijke verplichtingen, mits de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke hierover tijdig en schriftelijk informeert.

16. Overig

16.1 Voor zover bepalingen uit de Overeenkomst relevant zijn voor de verwerking van persoonsgegevens, zijn deze daarop aanvullend van toepassing. In geval van strijdigheid tussen de Overeenkomst en deze verwerkersovereenkomst prevaleren de bepalingen van deze verwerkersovereenkomst, voor zover die strijdigheid betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens.

16.2 Indien enige bepaling van deze verwerkersovereenkomst nietig is, vernietigd wordt of anderszins niet-afdwingbaar blijkt te zijn, of indien deze verwerkersovereenkomst een leemte bevat, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende of aanvullende bepaling overeen te komen die rechtsgeldig is en die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling, met inachtneming van de vereisten van artikel 28 AVG.

Annex A: Details van de gegevensverwerking

Categorie	**Details**
Naam en contactgegevens van de verwerker	Swoep.AI Logistics B.V. Adres: Stationsweg 8 A, 5211 TW, ‘s-Hertogenbosch E-mail: support@swoep.ai Telefoon: +31 6 26 01 91 60
Functionaris voor gegevensbescherming van de verwerker	Niet van toepassing.
Vertegenwoordiger van de	Niet van toepassing.

verwerker	
Duur van de verwerking	De verwerking start op de ingangsdatum van de Overeenkomst en eindigt bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst.
Aard en doeleinden van de verwerking	De verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van en op instructie van de verwerkingsverantwoordelijke voor het leveren van de Diensten.
Betrokkenen	Geautoriseerde gebruikers van de Klant (zoals medewerkers, ingehuurde krachten en andere door Klant geautoriseerde gebruikers van de Diensten). Contactpersonen van de Klant (zoals admins, beheerders en support-, contract- en facturatiecontacten). Overige personen van wie persoonsgegevens via de Diensten worden verwerkt, voor zover deze persoonsgegevens door of namens Klant in de Diensten worden ingevoerd, geüpload, gesynchroniseerd of anderszins beschikbaar gesteld (bijvoorbeeld klanten, prospects/leads, leveranciers/zakelijke relaties en contactpersonen daarvan).
Categorieën van persoonsgegevens	De volgende categorieën van persoonsgegevens kunnen worden verwerkt: De verwerking kan mede plaatsvinden via door de verwerkingsverantwoordelijke geconfigureerde Klant-Agents en via koppelingen met Externe Platforms. De aard, doeleinden en categorieën worden daardoor niet uitgebreid buiten hetgeen de verwerkingsverantwoordelijke zelf heeft ingericht. • Account- en gebruikersgegevens, zoals naam, gebruikersnaam en e-mailadres. • Content en Klantdata (door Klant ingevoerd of gekoppeld), zoals bestanden en inhoud die Klant of Gebruikers uploaden of verwerken in de Swoep.AI Oplossing. Hieronder vallen ook door Gebruikers ingevoerde prompts/zoekvragen en door de Swoep.AI Oplossing gegenereerde output, voor zover deze

	persoonsgegevens bevatten doordat Klant dergelijke gegevens invoert of daarin opneemt, alsmede data uit door Klant (vooraf) geautoriseerde integraties, voor zover Klant deze koppelt en daarin persoonsgegevens zijn opgenomen. • Gebruik-, log- en telemetriegegevens voor zover deze persoonsgegevens bevatten, zoals gebruiksgegevens en event logs (bijv. (admin)acties, login-events, pagina-/functiegebruik, zoekhistorie binnen de Swoep.AI Oplossing, en performance-/diagnostische gegevens), ten behoeve van beveiliging, werking en/of support. • Support- en communicatiegegevens, zoals inhoud van supportverzoeken en communicatie met verwerker (bijv. e-mail/tickets), inclusief meegestuurde bijlagen en logfragmenten voor troubleshooting, voor zover Klant daarin persoonsgegevens opneemt.
Speciale categorieën van gegevens	Er worden geen bijzondere persoonsgegevens verwerkt, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke deze zelf invoert in de Diensten. In dat geval is de verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor een rechtmatige grondslag voor de verwerking van deze gegevens.
Frequentie van de overdracht	Continu gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Annex B: Subverwerkers

Bij de inwerkingtreding van deze verwerkersovereenkomst geeft de verwerkingsverantwoordelijke hierbij toestemming aan de verwerker om de volgende subverwerkers in te schakelen:

Swoep.AI

Naam	Locatie	Persoonsgegevens	Doel, toelichting
Microsoft Azure	EU (Nederland / West Europe-region)	client credentials en identiteitsgegevens; standby-omgeving	Client credentials (Azure Key Vault), identiteitsbeheer (Entra ID) en de standby-omgeving (self-hosted Supabase) conform het Business Continuity Framework.
Amazon Web Services EMEA SARL	EU (Frankfurt)	prompts en outputs voor inferentie; geen structurele opslag	Hosting van foundation AI-modellen in dedicated Virtual Private Clouds. Inferentie verlaat de VPC niet; er vindt geen doorgifte plaats naar de model-leveranciers.
Hetzner Online GmbH	EU (Falkenstein, Duitsland)	klantgegevens die door Swoep.AI Agents worden verwerkt; data uit klant-datawarehouses die nachtelijks worden gesynchroniseerd	Linux-server voor primaire hosting van Swoep.AI Agents en voor nachtelijke syncs van klant-datawarehouses naar de PostgreSQL-databases van verwerker. Afgeschermde toegang via IP-whitelisting en firewall-regels.
Supabase Inc.	EU (Dublin)	klantdata in beheerde database	Managed database met productie-klantdata. Automatische failover binnen de cluster.
Vercel Inc.	VS / EU-edge-network	beperkte technische data (IP-adres, request-logs)	Hosting van de webapplicatie en CDN. Geografische routing: EU-gebruikers worden naar EU-edges geroute. Geen structurele opslag van klantdata.
Supabase Inc. (Supabase	EU (Dublin)	naam, e-mail, login-tokens, sessie-ID’s	Authenticatie en sessiebeheer via Supabase Auth, met Microsoft Entra

Swoep.AI

Naam	Locatie	Persoonsgegevens	Doel, toelichting
Auth)			SSO conform de Secure Development Policy.
Keeper Security Inc.	EU only	interne autorisatie- en beheergegevens; geen klantdata	Beveiligde opslag van authenticatie- en toegangsgegevens (API-sleutels, wachtwoorden) van verwerker.
Together Computer, Inc.	Verenigde Staten	prompts en outputs tijdens inferentie; geen opslag	Uitvoeren van AI-modellen (compute). Gegevens worden uitsluitend tijdens de verwerking doorgegeven en niet opgeslagen; geen gebruik voor training of afstemming; geen toegang voor modelmakers. Doorgifte op basis van standaardcontractbepalingen met uitgevoerde Transfer Impact Assessment.
Fireworks AI, Inc.	Verenigde Staten	prompts en outputs tijdens inferentie; geen opslag	Uitvoeren van AI-modellen (compute) als tweede omgeving voor continuïteit. Zelfde voorwaarden als Together Computer: geen opslag, geen training, geen toegang voor modelmakers, doorgifte op standaardcontractbepalingen met uitgevoerde Transfer Impact Assessment.
Grafana Labs (Grafana Cloud)	EU (Frankfurt)	technische logs en metrics; PII wordt gescrubd (e-mail, IP, tokens)	Logging, monitoring en alerting (vlootbreed).

Swoep.AI

Annex C: Beveiligingsmaatregelen (technische en organisatorische maatregelen)

De verwerker implementeert en handhaaft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens.

Organisatorische maatregelen

16.3 Periodieke monitoring, evaluatie en beoordeling van de effectiviteit van de organisatorische en technische maatregelen.

16.4 Procedure voor naleving van bewaartermijnen en verwijdering conform afspraken/instructies.

16.5 Geheimhoudingsverplichtingen voor medewerkers (contractueel en/of via intern beleid).

16.6 Toegang tot productie is beperkt tot CTO en CEO; developers krijgen per-agent of per-data gescopete server-users.

16.7 Het Information Security Management System is opgesteld in voorbereiding op ISO 27001-certificering; externe audit gepland.

Technische maatregelen

16.8 Encryptie: TLS 1.2+ in transit, encryptie at rest.

16.9 Toegang: RBAC, unieke accounts, MFA waar technisch mogelijk, 24u offboarding.

16.10 Ontwikkeling: verplichte code reviews voor productie-merges, dependency scans, secrets centraal beheerd in Azure Key Vault en Keeper. Productie-omgevingen logisch gescheiden van staging en development.

16.11 Infrastructuur: patchbeleid, monitoring en alerting via Grafana Cloud (metrics, logs en alerting, vlootbreed).

16.12 Backups en continuïteit: versleutelde backups binnen de EU, met replicatie naar een externe locatie binnen de EER. Hersteltests worden in 2026 formeel ingericht.

16.13 Logging: auditlogs op toegang en gevoelige acties; logs zijn beschikbaar voor inzage door de verwerkingsverantwoordelijke.

16.14 Authenticatie naar bronsystemen: per-integratie service-credentials, gescheiden per bronsysteem. On-premise systemen via IPsec-tunnel; SaaS-

applicaties via OAuth2 client credentials waar beschikbaar, anders via API-key.

16.15 Server-hardening: agents draaien op een Linux-server bij Hetzner (Falkenstein) met IP-whitelisting, firewall-rules en specifieke poort-toegangen. Root-toegang is beperkt tot CTO en CEO; developers krijgen per-agent of per-data gescopete server-users.