

Verwerkersovereenkomst

 **Safeguard**

Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden Klanten Safeguard

Deze Verwerkersovereenkomst is / deze Verwerkersvoorwaarden zijn van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die de Verwerkingsverantwoordelijke laat uitvoeren door de Verwerker, op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst strekkende tot levering van de Safeguard-diensten (hierna: de Hoofdovereenkomst).

Wie is Verwerker en wie is Verwerkingsverantwoordelijke?

In deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden is Safeguard B.V. of Safeguard Nederland B.V. de Verwerker en de Klant de Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 1 Definities

In deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden hebben de navolgende begrippen de volgende betekenis, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders aangegeven. Voor zover begrippen niet hieronder zijn gedefinieerd, gelden de definities uit Deel 1 (Artikel 1) van deze Algemene Voorwaarden.

- 1.1. Betrokkene: De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben, waaronder in ieder geval de Gebruikers van de Safeguard-diensten
- 1.2. Datalek: 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 persoonsgegevens.
- 1.3. DPIA: Een gegevensbeschermingseffectbeoordeling als bedoeld in artikel 35 AVG.
- 1.4. Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 AVG.
- 1.5. Subverwerker: Een derde die door de Verwerker wordt ingeschakeld voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden, en die daartoe een schriftelijke overeenkomst sluit met de Verwerker.
- 1.6. Verwerker: Safeguard B.V. en/of Safeguard Nederland B.V., zijnde de partij die in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.
- 1.7. Verwerking: Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedures, zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 AVG.
- 1.8. Verwerkingsverantwoordelijke: De Klant, zijnde de partij die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
- 1.9. AVG: De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679), inclusief toepasselijke nationale uitvoeringswetgeving en richtsnoeren van toezichthoudende autoriteiten.

Classificatie	Copyright ©	Pagina
Vertrouwelijk	Safeguard B.V.	Pagina 2 van 8

Artikel 2 Doeleinden van verwerking

- 2.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden uitsluitend persoonsgegevens te verwerken in opdracht van en op basis van gedocumenteerde instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, in het kader van de levering van de Safeguard-diensten zoals omschreven in de Hoofdovereenkomst. De aard, het doel en de reikwijdte van de verwerking zijn nader gespecificeerd in Bijlage 1
- 2.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals die in Bijlage 1 zijn vastgesteld.
- 2.3 Verwerker erkent dat Verwerkingsverantwoordelijke de zeggenschap behoudt over de te verwerken persoonsgegevens. De rechten die betrokkenen op grond van de AVG hebben ten aanzien van hun persoonsgegevens – waaronder het recht op inzage, rectificatie en gegevenswissing – worden door deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden niet beperkt of aangetast.

Artikel 3 Verplichtingen Verwerker

- 3.1 Ten aanzien van de in artikel 2 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG").
- 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 Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden 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 Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's).
- 3.5 Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden. Op verzoek zal Verwerker hier inzage in verschaffen.

Artikel 4 Doorgifte van persoonsgegevens

- 4.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen die voldoen aan de AVG binnen de EER.

Artikel 5 Verdeling van verantwoordelijkheid

- 5.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 5.2 Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en op basis van de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijkheid voor de verwerking

Classificatie	Copyright ©	Pagina
Vertrouwelijk	Safeguard B.V.	Pagina 3 van 8

berust bij Verwerkingsverantwoordelijke. Dit laat de eigen verantwoordelijkheid van Verwerker op grond van de AVG onverlet.

- 5.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerking van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 6 Inschakelen van derden, onderaannemers en subverwerkers

- 6.1 Verwerker maakt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden uitsluitend gebruik van derden (waaronder onderaannemers en subverwerkers) na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de in Bijlage 1 opgenomen subverwerkers wordt deze toestemming geacht te zijn verleend bij het aangaan van de Hoofdovereenkomst. Voor wijzigingen nadien stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke vooraf schriftelijk in kennis, waarna Verwerkingsverantwoordelijke het recht heeft hiertegen bezwaar te maken binnen veertien dagen na ontvangst van de kennisgeving.
- 6.2 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zorgen er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de hierbij betrokken overeenkomsten in te zien.
- 6.3 Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden 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 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).
- 7.2 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden ontbreekt, zal Verwerker 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. Verwerker zal steeds op verzoek een overzicht van de beveiligingsmaatregelen verstrekken.

Artikel 8 Meldplicht

- 8.1 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking op de hoogte van een beveiligingsincident en/of datalek, zodat Verwerkingsverantwoordelijke kan beoordelen of melding aan de toezichthouder en/of betrokkenen vereist is.
- 8.2 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 persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens 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

Classificatie	Copyright ©	Pagina
Vertrouwelijk	Safeguard B.V.	Pagina 4 van 8

met persoonsgegevens; · de maatregelen die 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.

- 8.3 Verwerker zal conform artikel 33 lid 5 AVG alle datalekken documenteren, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hier inzage in verschaffen. Tevens zal Verwerker bij ieder beveiligingsincident of datalek aan Verwerkingsverantwoordelijke rapporteren welke maatregelen zijn genomen om de inbreuk aan te pakken.

Artikel 9 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 9.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-22 AVG) 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 10 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 10.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden, 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.
- 10.2 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 strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 11 Audit

- 11.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits te laten uitvoeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van naleving van alle verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden. Verwerkingsverantwoordelijke kondigt een audit schriftelijk aan met een termijn van minimaal 30 dagen, tenzij sprake is van een concreet vermoeden van misbruik of een beveiligingsincident dat een eerdere audit rechtvaardigt.
- 11.2 Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden. Bij een concreet vermoeden van misbruik of een beveiligingsincident kan een aanvullende audit worden uitgevoerd.
- 11.3 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.
- 11.4 Verwerker treft binnen een redelijke termijn, nader overeen te komen tussen Partijen na ontvangst van het auditrapport, de maatregelen die noodzakelijk zijn om geconstateerde tekortkomingen te verhelpen.

Classificatie	Copyright ©	Pagina
Vertrouwelijk	Safeguard B.V.	Pagina 5 van 8

- 11.5 De kosten van de audit worden door Verwerker gedragen indien er niet conform de Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden blijkt te zijn gewerkt, en/of er fouten worden gevonden in de bevindingen, die toegerekend moeten worden aan Verwerker. In ieder ander geval zullen de kosten van de audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 Ten aanzien van aansprakelijkheid tussen Partijen onderling gelden de afspraken uit de Hoofdovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Het bepaalde in dit artikel laat de aansprakelijkheid van Partijen jegens betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet. Indien een betrokkene Verwerker aanspreekt voor schade waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is, heeft Verwerker het recht die schade te verhalen op Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 13 Duur en beëindiging

- 13.1 De bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden worden van kracht op de datum van de laatste ondertekening door Partijen van dit document of doordat de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden in de Hoofdovereenkomst van toepassing zijn verklaard. In dat laatste geval is ondertekening van dit document niet noodzakelijk, maar gelden de bepalingen in dit document vanaf de datum dat de Hoofdovereenkomst door beide partijen is ondertekend.
- 13.2 Deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 13.3 Zodra deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker binnen 30 dagen – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens in een gangbaar bestandsformaat retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, dan wel alle persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en vernietigen, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet. Verwerker bevestigt de retournering of verwijdering schriftelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke binnen dezelfde termijn.

Artikel 14 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 14.1 De Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 14.2 Alle geschillen welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden, zullen worden beslecht door de rechtbank Zeeland-West-Brabant te Breda, dit behoudens voor zover dwingende competentieregels aan deze keuze in de weg staan.

Classificatie	Copyright ©	Pagina
Vertrouwelijk	Safeguard B.V.	Pagina 6 van 8

Bijlage 1 Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Verwerker verwerkt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst / Verwerkersvoorwaarden de volgende persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking heeft in alle gevallen betrekking op de volgende categorie betrokkenen: medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke die gebruik maken van de Safeguard-app en aanverwante diensten. De aard van de verwerking omvat in alle gevallen het opslaan, raadplegen, wijzigen en verwijderen van persoonsgegevens. Verwerking vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte.

Cloudopslag van gegevens	Doel van verwerking	Subverwerker	Grondslag	Opslagtermijn
Naam	Noodzakelijk voor de identificatie van gebruikers binnen de diensten van Verwerker en ter bevordering van de communicatie tussen gebruikers onderling, waaronder in geval van een calamiteit.)	Amazon Web Services,	Uitvoering overeenkomst	Tot beëindiging van het contract of 90 dagen na het verwijderen van de gebruiker
E-mailadres	Noodzakelijk voor de verificatie en authenticatie van gebruikers bij het inloggen op de diensten van Verwerker, en voor communicatie in het kader van de dienstverlening.	Amazon Web Services, Pipedrive	Uitvoering overeenkomst	Tot beëindiging van het contract of 90 dagen na het verwijderen van de gebruiker
Telefoonnummer	Noodzakelijk voor het verzenden van authenticatielinks en als alternatief communicatiemiddel wanneer een primaire notificatie niet wordt ontvangen, om de betrouwbaarheid van de dienstverlening te waarborgen.	Amazon Web Services, Bird B.V.	Uitvoering overeenkomst	Tot beëindiging van het contract of 90 dagen na het verwijderen van de gebruiker
Mobiele apparaatgegevens en -instellingen	Noodzakelijk voor het bieden van technische ondersteuning, het waarborgen van de compatibiliteit van de diensten van Verwerker met het mobiele apparaat van de gebruiker, alsmede voor het monitoren en optimaliseren van de werking van de diensten op het apparaat van de gebruiker bij storingen of afwijkingen in de dienstverlening	Amazon Web Services	Uitvoering overeenkomst	Tot beëindiging van het contract of 90 dagen na het verwijderen van de gebruiker
Aanwezigheidsgegevens	Noodzakelijk voor het registreren van de aanwezigheid van gebruikers binnen een door of in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke ingestelde locatie, om effectieve alarmering en coördinatie mogelijk te maken in het geval van een calamiteit.	Amazon Web Services	Uitvoering overeenkomst	90 dagen of tot beëindiging van het contract
Activiteits- en voortgangsdata	Noodzakelijk voor het registreren van activiteiten, voortgang en resultaten van gebruikers binnen de diensten van Verwerker, voor evaluatie, rapportage en analyses en het bieden van inzicht aan Verwerkingsverantwoordelijke in de werking van de organisatie.	Amazon Web Services	Uitvoering overeenkomst	90 dagen of tot beëindiging van het contract
Audit logs	Noodzakelijk voor het registreren van uitgevoerde acties en wijzigingen binnen de diensten van Verwerker, voor beveiliging, integriteitscontrole en aantoonbare naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.	Amazon Web Services	Uitvoering overeenkomst	90 dagen of tot beëindiging van het contract
Applicatie- en systeemlogbestanden	Noodzakelijk voor het opsporen, analyseren en oplossen van technische storingen en incidenten voor adequate ondersteuning.	Amazon Web Services	Uitvoering overeenkomst	90 dagen of tot beëindiging van het contract
Supportcommunicatie	Noodzakelijk voor het verlenen van technische en functionele ondersteuning aan gebruikers	Intercom	Uitvoering overeenkomst	Tot beëindiging van het contract of 90 dagen na het

	van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van het gebruik van de diensten van Verwerker.			verwijderen van de gebruiker
Profiel foto's	Optioneel veld voor de visuele identificatie van gebruikers binnen de diensten van Verwerker, om de herkenning en communicatie tussen gebruikers te ondersteunen.	Amazon Web Services	Uitvoering overeenkomst	Tot beëindiging van het contract of 90 dagen na het verwijderen van de gebruiker

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.