

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal en onlosmakelijk onderdeel uit van de afspraken tussen Partijen als vastgelegd in de Dienstverleningsovereenkomst (hierna: "*de Overeenkomst*").

Partijen:

Telefoonaanname B.V.

Gevestigd te Strevelsweg 700, Unit 614 te (3083 AS) Rotterdam,

KvK- nummer: 24390953 hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door E.J. Smit, hierna te noemen "*Verwerker*";

en

Bedrijfsnaam:

Gevestigd te:

KvK-nummer:

Hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Hierna te noemen "*Verwerkingsverantwoordelijke*";

In aanmerking nemende dat:

- Deze verwerkersovereenkomst (hierna: "*Verwerkersovereenkomst*") is gesloten in het kader van het leveren van diensten en producten door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke ter uitvoering van de Overeenkomst;
- Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst (mogelijk) persoonsgegevens in de zin van artikel 4, lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "*AVG*") zal verwerken, in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke;
- Verwerker hierbij wordt aangemerkt als Verwerker in de zin van artikel 4, lid 8 van de AVG en Verwerkingsverantwoordelijke wordt aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, lid 7 van de AVG;
- Verwerkingsverantwoordelijke de doeleneinden en middelen aanwijst voor de verwerking;
- Verwerker bereid is de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AB na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt;
- Partijen, mede gelet op de eis uit artikel 28, lid 3 van de AVG, hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen door middel van 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 uitvoering van de Overeenkomst, namelijk ter levering van de bereikbaarheidsdiensten die strekken tot het aannemen, opnemen, doorgeven en/of verzenden van (telefonische) berichten bestemd voor Verwerkingsverantwoordelijke, en die doeleinden die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, en de categorie n betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Het is Verwerker toegestaan om de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, in de vorm van onder andere gespreksopnames en berichten, in te zetten voor kwaliteitsdoeleinden. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet uit de Overeenkomst of deze Verwerkersovereenkomst blijken.
- 1.3 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens.
- 1.4 Vanaf het moment dat de AVG op 25 mei 2018 van toepassing wordt, staat zowel Verwerkingsverantwoordelijke als Verwerker ervoor in dat zij een register zal bijhouden van de onder deze Verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen.

ARTIKEL 2 - Verplichtingen Verwerker

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de Wbp en de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens.
- 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.
- 2.4 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 Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij de uitvoering van een Privacy Impact Assessment (hierna: "PIA") wanneer Verwerker dit op grond van de AVG verplicht is. Deze ondersteuning

kan zich onder andere uiten in het ter beschikking stellen van de benodigde informatie door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, voor het correct uitvoeren van de PIA. Verwerker kan redelijke kosten die hiervoor worden gemaakt in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

ARTIKEL 3 - Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker daarnaast toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de EER, mits aan de wettelijke voorwaarden daarvoor voldaan is.
- 3.2 Verwerker zal de persoonsgegevens niet verwerken in landen buiten de EER wanneer hiervoor niet aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag nadere voorwaarden verbinden aan deze toestemming.

ARTIKEL 4 - Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker.
- 4.2 Verwerker is 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, en vrijwaart verwerker tegen alle aanspraken die hiermee verband houden.

ARTIKEL 5 - Inschakelen van derden of onderaannemers

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van een derde met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.

- 5.2 Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke een lijst met namen van de door haar ingeschakelde derden. Op basis hiervan kan Verwerkingsverantwoordelijke op redelijke gronden bezwaar aantekenen tegen het inschakelen van deze derden. In dat geval treden partijen in overleg om tot een werkbare oplossing te komen.
- 5.3 Verwerker zorgt ervoor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Verwerker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

ARTIKEL 6 - Beveiliging

- 6.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen 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 Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke (bij de afdeling Customer Care van Verwerker) overlegt Verwerker een overzicht van de getroffen maatregelen, naar alle redelijkheid en voor zover relevant voor de dienstverlening en/of informatievergaring van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.3 Indien blijkt dat een noodzakelijke beveiligingsmaatregel ontbreekt, zal Verwerker ervoor zorgdragen dat de beveiliging voldoet 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.

ARTIKEL 7 - Meldplicht

- 7.1 In het geval van 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 (hierna: "*Datalek*") zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover onverwijld dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur informeren naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de toezichhoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Verwerkingsverantwoordelijke is en blijft verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichtingen daartoe. Verwerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- 7.2 De melding van Verwerker aan

Verwerkingsverantwoordelijke behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede voor zover bekend bij Verwerker, de informatie die is opgesomd in Bijlage 2. Verwerker zal het lek per e-mail melden aan de contactpersoon die in Bijlage 2 is opgenomen. Daarnaast zal Verwerker telefonisch contact opnemen met de betreffende contactpersoon.

- 7.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

ARTIKEL 8 - Afhandeling verzoeken van betrokkenen

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.
2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, medewerking verlenen voor zover mogelijk en voor zover dit redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

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.
- 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 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke Register EDP Auditor die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de afspraken in deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.2 Deze audit zal ten hoogste eenmaal per jaar

plaatsvinden en vindt uitsluitend plaats bij een concreet en gegrond vermoeden van misbruik van persoonsgegevens door Verwerker, en pas nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soortgelijke rapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Verwerker aanwezige soortgelijke rapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker.

- 10.3 Deze audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke plaats, zonder vertrouwelijke gegevens van Verwerker of andere klanten van Verwerker te gebruiken en in te zien en zonder de werkprocessen van Verwerker onnodig te verstoren.
- 10.4 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.
- 10.5 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 10.6 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

ARTIKEL 11 - Aansprakelijkheid

- 11.1 Voor de aansprakelijkheid van Partijen voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, wordt de in de Algemene Voorwaarden van Verwerker neergelegde regeling omtrent aansprakelijkheid van toepassing verklaard.

ARTIKEL 12 - Duur en beëindiging

- 12.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en zal voortduren voor de duur van de Overeenkomst en bij gebreke daarvan voor de duur van de verwerking van persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke door Verwerker.
- 12.2 De Verwerkersovereenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 12.3 Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen schriftelijk en met wederzijdse instemming wijzigen.
- 12.4 Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst vernietigt Verwerker de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens zo snel mogelijk, tenzij partijen anders overeenkomen.

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 die ook bevoegd is te oordelen bij geschillen ten aanzien van de Overeenkomst.
- 13.3 Logs en gedane metingen door Verwerker gelden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Verwerkingsverantwoordelijke.
- 13.4 Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen overleggen alsdan over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- 13.5 Partijen zullen elkaar de volledige medewerking verlenen deze Verwerkersovereenkomst aan te passen en geschikt te maken voor eventuele nieuwe privacywetgeving.

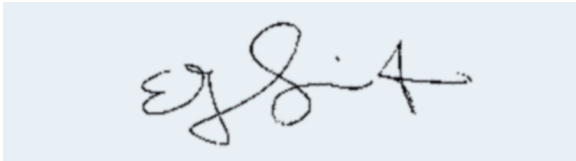
Aldus getekend:

Voor Verwerker:

Naam: E.J. Smit

Datum:

Handtekening:



Voor Verwerkingsverantwoordelijke:

Naam:

Datum:

Handtekening:

Bijlage 1

Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

De Verwerkersovereenkomst is gesloten in het kader van de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de in artikel 1 van de Verwerkersovereenkomst omschreven doeleinden.

Verwerker verwerkt in het kader van de Verwerkersovereenkomst de volgende soorten (bijzondere) persoonsgegevens in naam en opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke:

- NAW-gegevens;
- Contactgegevens, waaronder telefoonnummer en e-mailadres;
-
-
-
-
-

Het betreft de volgende categorieën betrokkenen:

- Klanten van Verwerkingsverantwoordelijke;
- Potentiële klanten van Verwerkingsverantwoordelijke;
- Zakelijke relaties van Verwerkingsverantwoordelijke;
-
-
-
-

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 in een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

Bijlage 2

Datalekken

Indien Verwerker een Datalek ontdekt, dan zal conform artikel 7 van de Verwerkersovereenkomst de volgende contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke worden geïnformeerd:

Naam contactpersoon:

Telefoonnummer algemeen:

Telefoonnummer direct:

Telefoonnummer mobiel:

E-mailadres:

Als Verwerker om welke reden dan ook geen contact krijgt met de hierboven genoemde contactpersoon, zal Verwerker zo spoedig mogelijk contact opnemen via het algemene telefoonnummer van Verwerkingsverantwoordelijke.

Bij de melding conform artikel 7 zal Verwerker in ieder geval de volgende informatie verstrekken:

- Een beschrijving van het lek;
- De datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- De datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding.