

Verwerkersovereenkomst

Indien u gebruik maakt van de diensten van Xolution, legt u diverse gegevens van klanten, leveranciers en anderen vast. Daaronder vallen ook persoonsgegevens, zoals namen, (e-mail)adressen, telefoonnummers en rekeningnummers. Juridisch gezien wordt u aangemerkt als verantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens. Xolution zal worden aangemerkt als de verwerker, omdat het via ons systeem mogelijk is om de gegevens op te slaan en te gebruiken.

Volgens de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) dient u afspraken met ons te maken over de verwerking van de persoonsgegevens waarvoor u verantwoordelijk bent. Zo dient u ons expliciet de opdracht te geven om die gegevens via ons systeem te verwerken. In deze verwerkersovereenkomst leggen we de afspraken hieromtrent met elkaar vast.

Juridische termen

Omdat er in de AVG veel juridische termen worden gebruikt, leggen wij deze eerst uit. Dit helpt bij het lezen van deze overeenkomst.

Persoonsgegevens: elk gegeven dat informatie geeft over een natuurlijk persoon en waarmee direct of indirect de identiteit van deze persoon is vast te stellen. Bijvoorbeeld een naam, (e-mail)adres of telefoonnummer.

Betrokkene: de persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, of zijn vertegenwoordiger. Dit is bijvoorbeeld de klant of leverancier van wie u het adres en telefoonnummer hebt opgeslagen.

Verwerken van persoonsgegevens: alles wat u met persoonsgegevens kunt doen, zoals:

- Het verzamelen, vastleggen en ordenen van gegevens;
- Het opvragen, wijzigen en raadplegen van gegevens;
- Het verstrekken van gegevens aan anderen;
- Het afschermen of vernietigen van gegevens.

Verwerkingsverantwoordelijke: de persoon of organisatie die bepaalt:

- Of er persoonsgegevens mogen worden verwerkt en zo ja, welke;
- Met welk doel deze persoonsgegevens mogen worden verwerkt;
- Wat die verwerking precies inhoudt;
- Welke middelen daarbij gebruikt mogen worden.

In deze verwerkersovereenkomst bent u de verantwoordelijke.

Verwerker: de persoon of de organisatie die voor de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, bijvoorbeeld via een webapplicatie. In deze verwerkersovereenkomst zijn wij, Xolution, de verwerker.

Verwerkersovereenkomst: een overeenkomst waarin de verwerkingsverantwoordelijke (u) en de verwerker (wij) afspraken maken over de verwerking van persoonsgegevens. Oftewel deze overeenkomst.

Geldigheid

De verwerkersovereenkomst is onderdeel van de gebruiksovereenkomst die wordt afgesloten zodra er producten en/of diensten worden afgenomen bij. Deze verwerkersovereenkomst geldt daarom vanaf de datum waarop de gebruiksovereenkomst tot stand is gekomen. Hiervoor is geen fysieke of digitale ondertekening nodig.

Als u als verwerkingsverantwoordelijke of wij als verwerker de overeenkomst van de betreffende diensten beëindigen, eindigt deze verwerkersovereenkomst automatisch ook. Het is derhalve niet mogelijk deze verwerkersovereenkomst apart op te zeggen.

A.1 Doeleinden van verwerking

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de hosting van websites van de verantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, het in de 'cloud' opslaan van gegevens van verwerkingsverantwoordelijke en bijbehorende online diensten, inclusief doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 Verwerker zal in opdracht van verwerkingsverantwoordelijke enkel de (bijzondere) persoonsgegevens verwerken die in het kader van deze verwerkersovereenkomst door verwerkingsverantwoordelijke aan verwerker zijn verstrekt, en hierop door verwerker zullen worden gehost.
- 1.3 Verwerker neemt geen zelfstandige beslissingen over het verwerken van de persoonsgegevens voor andere doeleinden, waaronder over de verstrekking daarvan aan derden en de duur van de opslag van gegevens. De zeggenschap over persoonsgegevens verstrekt aan verwerker in het kader van deze verwerkersovereenkomst of andere overeenkomsten tussen partijen, alsmede over de door Verwerker in dat kader verwerkte gegevens, berust bij de verwerkingsverantwoordelijke.
- 1.4 De in opdracht van verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van verantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.
- 1.5 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat het een register zal bijhouden van de onder deze Verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de registerplicht.

A.2 Verplichtingen

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal verwerker zorgdragen 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.
- 2.2 Verwerker zal verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze verwerkersovereenkomst.
- 2.3 De verplichtingen van de verwerker die uit deze verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke.

A.3 Verantwoordelijkheden

- 3.1 Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen beschikbaar die door verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.
- 3.2 Verwerker is enkel en alleen verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van verwerkingsverantwoordelijke.
- 3.3 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.

A.4 Subverwerkers

- 4.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft verwerker toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van een subverwerker, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
- 4.2 Een overzicht van de door verwerker ingeschakelde subverwerkers is op te vragen bij de verwerker.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige, door verwerker ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen door de verwerker ingeschakelde derden, zullen beide partijen onderling in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.
- 4.4 Verwerker spant zich ervoor in dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker is overeengekomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

A.5 Beveiliging

- 5.1 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).
- 5.2 Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:
 - Logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden of digitale sleutels;
 - Aanvullende toegangscontrole, waaronder tweestaps-autorisatie;
 - Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging.
- 5.3 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal verwerker zich inspannen dat de beveiliging zal 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.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

A.6 Meldplicht

- 6.1 In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: 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), betrekking hebbende op de persoonsgegevens van verwerkingsverantwoordelijke, zal verwerker de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld, dan wel binnen 24 uur na het ontdekken van het lek, daarover informeren. Naar aanleiding hiervan zal de verwerkingsverantwoordelijke beoordelen of zij de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet. Verwerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht geldt ongeacht de impact van het lek.
- 6.2 Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal verwerker meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

6.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- 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;
- Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- 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.

A.7 Rechten van betrokkenen

- 7.1 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 de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- 7.2 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 dit mogelijk en redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

A.8 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 8.1 Op alle persoonsgegevens die verwerker van verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 8.2 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.

A.9 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 9.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze verwerkersovereenkomst.
- 9.2 Bij plaatsvinden van een audit zal alle redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is, ter beschikking gesteld worden. Verwerkingsverantwoordelijke zal er zorg voor dragen dat de audit een zo min mogelijk bedrijfsverstorend effect op de overige werkzaamheden van verwerker veroorzaakt.
- 9.3 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door beide 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.
- 9.4 De kosten van de audit en de ondersteuning daarbij door verwerker, worden door verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

A.10 Aansprakelijkheid

- 10.1 De aansprakelijkheid van verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan het bedrag aan ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder de verwerkersovereenkomst over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 10.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- Redelijke en aantoonbare kosten om de verwerker ertoe te manen de verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - Redelijke en aantoonbare kosten die verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 10.3 De aansprakelijkheid van verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet behalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databases.
- 10.4 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 10.5 Tenzij nakoming door verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts indien verwerkingsverantwoordelijke de verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door verwerkingsverantwoordelijke tegen verwerker die niet gespecificeerd is, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

A.11 Beëindiging en wijziging

- 11.1 Zodra de verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal verwerker alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn deze en/of eventuele kopieën daarvan te vernietigen.
- 11.2 Partijen mogen deze overeenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming.

A.12 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 12.1 De verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.2 Alle geschillen, welke tussen partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin verwerker gevestigd is.
- 12.3 Logs en gedane metingen door verwerker gelden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door verwerkingsverantwoordelijke.