

Algemene Voorwaarden Bijlage: Verwerking Persoonsgegevens

Deze bijlage is onlosmakelijk verbonden met tussen Partijen gesloten Overeenkomst. Alle met een beginhoofdletter geschreven begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals vastgelegd in de Algemene Voorwaarden.

Poort80HS zal hieronder worden aangeduid met de term “Verwerker” en Cliënt met de term “Verwerkingsverantwoordelijke”, onafhankelijk of deze zelf een verwerker is richting haar klanten.

Indien definities worden gebruikt die overeenkomen met de definities in de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: “AVG”), zullen deze definities dezelfde betekenis hebben. De inhoud van deze bijlage zal hierna worden aangeduid als “Verwerkersovereenkomst”.

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, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2. Verwerker spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

1.3. Verwerker levert primair managed hosting diensten, zoals omschreven in Bijlage A. Het verwerken van persoonsgegevens is hierbij een bijkomstigheid. In beginsel zal Verwerker de persoonsgegevens namelijk niet inzien. In dit kader kan gedacht worden aan het door Verwerkingsverantwoordelijke opslaan van gegevens op systemen van Verwerker. Hierdoor verwerkt Verwerker in veel gevallen automatisch alle categorieën persoonsgegevens en alle categorieën betrokkenen die Verwerkingsverantwoordelijke via de hostingdiensten opslaat.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1. Verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke voor in artikel 1 bedoelde doeleinden. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden verwerken.

2.2. Verwerker zal bij verwerking van persoonsgegevens handelen in overeenstemming met de AVG.

2.3. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.

2.4. Verwerker zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen. Dit betreft het verlenen van bijstand bij het vervullen van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (“DPIA”) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. Verwerker mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

2.5. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte ("EER"). Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en Verwerker voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.

3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op diens eerste verzoek melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat ervoor in dat er bij landen buiten de EER sprake is van een passend beschermingsniveau.

Artikel 4. Inschakelen van subverwerkers

4.1. Verwerker mag in het kader van de Verwerkersovereenkomst gebruik maken van subverwerkers.

4.2. Verwerker zal aan de ingeschakelde subverwerkers overeenkomstige verplichtingen opleggen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

4.3. Verwerker heeft de werkzaamheden die door subverwerkers kunnen worden uitgevoerd ingedeeld in categorieën. Binnen deze categorieën mag Verwerker de ingeschakelde subverwerkers wijzigen, mits het huidige beschermingsniveau gewaarborgd blijft.

4.4. De door Verwerker bepaalde categorieën en ingeschakelde subverwerkers zijn vastgelegd in een overzicht, welke te allen tijde door Verwerkingsverantwoordelijke is op te vragen.

Artikel 5. Geheimhoudingsplicht

5.1. Verwerker is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt. Verwerker draagt ervoor zorg dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen, contractueel verplicht zijn tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij of zij kennisneemt.

Artikel 6. Meldplicht datalekken

6.1. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de hoogte van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 van de AVG (hierna: "Datalek"). Daarbij zal Verwerker redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en verdere en toekomstige Datalekken te voorkomen.

6.2. Verwerker zal bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, ten aanzien van (nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van) het Datalek.

6.3. De kennisgeving aan de Verwerkingsverantwoordelijke omvat, voor zover op dat moment bekend, in ieder geval:

- a. de aard van het Datalek;
- b. de (te verwachten) gevolgen van het Datalek;
- c. welke categorieën persoonsgegevens zijn getroffen door het Datalek;
- d. of en hoe de betreffende persoonsgegevens waren beveiligd;
- e. de (voorgestelde) maatregelen om de gevolgen van het Datalek te beperken of verdere Datalekken te voorkomen;
- f. de categorieën betrokkenen;
- g. het (geschatte) aantal betrokkenen; en
- h. eventueel afwijkende contactgegevens voor de opvolging van de melding.

Artikel 7. Rechten van betrokkenen

7.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten uit Hoofdstuk III van de AVG 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.

Artikel 8. Beveiligingsmaatregelen

8.1. Verwerker zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van Verwerkingsverantwoordelijke te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

8.2. De door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen ten tijde van het sluiten van deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen in Bijlage B. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om schriftelijk gemotiveerd bezwaar te maken tegen de inzet van een of meerdere beveiligingsmaatregelen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt, zullen Partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen.

8.3. Genomen maatregelen zijn aan verandering onderhevig, maar veranderingen mogen niet leiden tot een lager niveau van algemene beveiliging.

8.4. Verwerker zal op verzoek het actuele overzicht van genomen beveiligingsmaatregelen verstrekken.

8.5. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Verwerker zal 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.

8.6. 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.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

9.1. Indien Verwerker aansprakelijk is jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor schade uit welke hoofde dan ook, is Verwerker alleen aansprakelijk voor directe schade die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt als gevolg van een aan Verwerker toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad. De totale aansprakelijkheid onder de Overeenkomst, inclusief de Verwerkersovereenkomst, of overtreding door Verwerker en/of subverwerker(s) van de toepasselijke (Europese) privacyregelgeving, zal nooit meer bedragen dan 25% van de gefactureerde omzet van dat jaar met als maximum € 100.000,00.

9.2. Verwerker is nooit aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder mede begrepen zuivere vermogensschade, gederfde winst, en immateriële schade. In het bijzonder is Verwerker niet aansprakelijk voor schade in verband met en/of als gevolg van:

- a. beëindiging of wijziging van de geleverde dienst;
- b. communicatiegebreken in verband met hardware-, software-, netwerk- of andere computerproblemen;
- c. het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden;
- d. verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden; en/of,
- e. ontoegankelijkheid van de dienst van Verwerker.

9.3. Voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Verwerker in staat is adequaat te reageren.

Artikel 10. Controle

10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de naleving van de verplichtingen van Verwerker in deze Verwerkersovereenkomst te laten controleren. Verwerkingsverantwoordelijke kan dit maximaal eenmaal per jaar laten controleren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding gebonden is, ingeval sprake is van een redelijk, schriftelijk gecommuniceerd en gegrond vermoeden van overtreding van deze Verwerkersovereenkomst.

10.2. Indien er in een jaar reeds een controle door een onafhankelijke derde is uitgevoerd, kan Verwerker volstaan, in tegenstelling tot hetgeen is geregeld in het voorgaande lid, met het geven van toegang tot de relevante gedeelten van het rapport, indien er binnen datzelfde jaar wederom om een controle van naleving van de verplichtingen van Verwerker in de Verwerkersovereenkomst wordt verzocht.

10.3. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke besluiten gezamenlijk over de datum, het tijdstip en de omvang van de controle.

10.4. De redelijke kosten voor het meewerken aan de controle worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren onafhankelijke derde altijd door Verwerkingsverantwoordelijke zullen worden gedragen.

10.5. De controle en de resultaten daarvan zullen door de Verwerkingsverantwoordelijke vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 11. Beëindiging Verwerkersovereenkomst

11.1. Bij de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker zonder onredelijke vertraging, op verzoek en kosten van Verwerkingsverantwoordelijke:

- a. de persoonsgegevens zoals zich op de infrastructuur (onder beheer) van Verwerker bevinden, terugbezorgen aan Verwerkingsverantwoordelijke; of
- b. de persoonsgegevens zo spoedig mogelijk wissen.

Artikel 12. Overige bepalingen

12.1. In geval van strijdigheid van (een of meer bepalingen uit) de Verwerkersovereenkomst met (een of meer bepalingen uit) andere overeenkomsten tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker, prevaleert de Verwerkersovereenkomst.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst heeft een looptijd gelijk aan de Overeenkomst en kan niet tussentijds worden beëindigd. Artikelen die gezien hun aard, onder meer in het kader van de afwikkeling van de Verwerkersovereenkomst, bestemd zijn om na het einde van de Verwerkersovereenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst.

12.3. Wijziging van de Verwerkersovereenkomst is slechts mogelijk door schriftelijke overeenstemming door Partijen.

12.4. In het geval enige bepaling van de Verwerkersovereenkomst nietig wordt verklaard of vernietigd wordt of blijkt dat een wijziging in (een bepaling van) de Verwerkersovereenkomst

wegens gewijzigde omstandigheden noodzakelijk is voor naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling dan wel de Verwerkersovereenkomst zodanig wijzigen om deze in lijn te brengen met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

12.5. Op de Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.6. Geschillen tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

Bijlage A: Diensten en verwerkingen

Hieronder een overzicht van mogelijke verwerkingen die door Verwerker, afhankelijk van de in de Overeenkomst vastgelegde managed hosting diensten, kunnen worden uitgevoerd, zoals genoemd in artikel 1.3. van de Verwerkersovereenkomst.

- Hosten data en web applicatie(s);
- Netwerk en Firewall beheer;
- Remote toegang verlenen via beveiligde site-to-site verbinding;
- Monitoring services op infrastructuur;
- Uitvoeren van security scans;
- Uitvoeren van systeem (OS) updates;
- Uitvoeren van back-ups (en indien gewenst terugzetten);
- Ondersteunen bij onderzoek/verbetering beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit;
- Verlenen van support;
- Versturen van rapportages en notificaties;
- Registreren en beheren van domeinen, dns, certificaten en licenties;
- Administratie voor account en projectmanagement.

Bijlage B: Beveiligingsmaatregelen

Hieronder een overzicht van de door Verwerker genomen maatregelen voor (gegevens-) beveiliging, zoals genoemd in artikel 8.2. van de Verwerkersovereenkomst, onder meer om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot persoonsgegevens, deze misbruiken, verstrekken, aanpassen en/of beschadigen.

Genomen maatregelen zijn aan verandering onderhevig, maar veranderingen mogen niet leiden tot een lager niveau van algemene beveiliging.

- Klantdata wordt gehost in ISO 27001 gecertificeerde, in Nederland gevestigde datacenters voorzien van noodstroomvoorzieningen en meerdere internetverbindingen;
- Infrastructuur is redundant uitgevoerd; gegevens en bestanden worden dagelijks geback-up naar een datacenter op een geografisch andere locatie met voor productieomgeving data een bewaartermijn van 7 dagen;
- Fysieke beveiliging d.m.v. sloten op deuren en kluizen, gecontroleerde toegang tot infra zones, cameratoezicht en veilige vernietiging van papieren informatie en harddisks;
- Technische beveiliging d.m.v. firewall, afgeschermdes omgevingen, toegangsrechten, logs, gebruik van antivirus, secure upload tool, encryptie en 24/7 monitoring van systemen, servers en datacenters;
- Verwerker stelt het gebruik van versleutelde verbindingen (SSL) verplicht voor de verzending van gegevens en bestanden van en naar webapplicatie(s);
- Benodigde updates van server software op OS niveau worden gemonitord en uitgevoerd;
- Bevindingen van periodieke security scans worden intern gereviewd en gedeeld met technische contactpersoon van de klant;
- Er zijn procedures ingericht voor het tijdig en doeltreffend behandelen van informatiebeveiligingsincidenten en zwakke plekken in de beveiliging, zodra ze zijn gemeld;
- Personeel heeft geheimhoudingsplicht in arbeidscontract opgenomen;
- Personeel heeft periodiek awareness sessies m.b.t. informatiebeveiliging;
- Het Informatie Beveiliging Management Systeem (ISMS) is ingericht en gecertificeerd volgens de normen van ISO 27001 informatiebeveiliging.