

Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst is een bijlage bij “de Algemene voorwaarden” van Itemo. U vindt de algemene voorwaarde op onze web site <https://itemo.nl/index-10.html>

Itemo zal bij of in verband met de uitvoering van haar Dienstverlening Persoonsgegevens verwerken ten behoeve van haar klanten. Op basis van Privacywetgeving wordt de Klant in deze hoedanigheid aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke van de Verwerking van de Persoonsgegevens en Itemo als Verwerker.

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 Hoofdovereenkomst en wel voor het in de cloud opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, Hosten van servers, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2. 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 door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

1.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 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 Wet bescherming 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, in de ruimste zin van het woord.

2.4. De 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, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen.

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

3.1. Itemo zal Persoonsgegevens alleen doorgeven naar een land buiten de Europese Economische Ruimte, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en het voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van dit document en Privacywetgeving.

3.2. Indien de klant middels de diensten persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie doorgeeft, vrijwaart de klant Itemo tegen alle rechtsvorderingen van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat deze persoonsgegevens worden doorgegeven in strijd met de bepalingen van de AVG.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1. De toegestane verwerkingen worden langs volledig geautomatiseerde weg onder controle van Verwerker uitgevoerd.

4.2. Verwerker is louter 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.

Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

5.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat deze vooraf worden gemeld aan Verwerkingsverantwoordelijke; Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is.

5.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

5.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6. Beveiliging

6.1. 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).

6.2. 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 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.

6.3. 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 7. Meldplicht

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of data lek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het data lek.

7.2. Een melding moet altijd worden gedaan, maar alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3. 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 persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters 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 met persoonsgegevens;
- de maatregelen die de 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.

7.4. Itemo verstrekt op verzoek van Klant nadere informatie over het Data lek, voor zover noodzakelijk voor Klant om aan haar wettelijke verplichtingen inzake melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en Betrokkenen te voldoen.

7.5. Klant is verplicht om Itemo actief bij te staan ingeval sprake is van een Data lek en de daaruit volgende meldplicht voor Itemo aan de Autoriteit Persoonsgegevens o.g.v. de Telecomwet.

Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

8.1. 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.

8.2. In het geval van een verzoek om inzage, rectificatie, verwijdering of beperking van de verwerking, verleent Itemo hieraan medewerking door zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen tien werkdagen nadat Klant Itemo daartoe verzoekt, alle informatie te verstrekken die Klant nodig heeft om aan het verzoek te kunnen voldoen dan wel over te gaan tot het rectificeren, wissen of afschermen van de door Klant aangegeven Persoonsgegevens, voor zover Klant geen zelfstandige toegang heeft tot deze gegevens vanuit de dienstverlening van Itemo. De verwerker brengt hier niet meer dan redelijke kosten voor in rekening (€ 99,- per uur)

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, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

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 derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen zo spoedig mogelijk door Verwerker worden doorgevoerd.

10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. De verwerker brengt hier niet meer dan redelijke kosten voor in rekening (€ 99,- per uur)

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. 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, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door de andere Partij ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Partijen voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan € 1.000,00.

11.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
- redelijke en aantoonbare kosten om de betreffende partij 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; en
- redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

11.3. De aansprakelijkheid van Partijen 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 bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.

11.4. 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 de betreffende Partij of haar bedrijfsleiding.

11.5. Tenzij nakoming door de betreffende Partij blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van die Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien de ene Partij de andere Partij onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de andere Partij 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 de betreffende Partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door de ene Partij tegen de andere Partij die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 12. Duur en beëindiging

12.1. Deze Verwerkingsovereenkomst komt tot stand door elektronische aanmelding op een Dienst of Aanvullende Dienst via bijvoorbeeld de website van Itemo.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.

12.3. Deze Verwerkersovereenkomst 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.

12.4. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

12.5. Deze verwerkersovereenkomst mag worden gewijzigd op dezelfde wijze als de Hoofdovereenkomst.

Definities

De namen en begrippen in dit Addendum die met een hoofdletter worden geschreven, hebben de hierna volgende betekenis:

“Data lek(ken)”

Een inbreuk in verband met persoonsgegevens, oftewel iedere 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;

“Betrokkene(n)”

Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;

“Verwerker”

Itemo zijnde de (rechts)persoon die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt;

“Overeenkomst”

De tussen Partijen gesloten Overeenkomst ter zake de dienstverlening van Itemo aan Klant, waarvan dit Addendum een bijlage vormt;

“Partijen”

Itemo en de Klant, gezamenlijk;

“Persoonsgegeven(s)”

Alle informatie over een geïdentificeerde of een identificeerbare natuurlijk persoon;

“Privacywetgeving”

Alle toepasselijke wet- en regelgeving op de verwerking van persoonsgegevens - doch niet beperkt tot - de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

“Subverwerker”

De (rechts)persoon die op zijn beurt ten behoeve van Itemo Persoonsgegevens verwerkt;

“Verwerkingsverantwoordelijke(n)”

Klant, zijnde de (rechts)persoon die (alleen of samen met anderen) het doel en de middelen voor de Verwerking van persoonsgegevens vaststelt en op basis van Privacywetgeving verplicht is de waarborgen te treffen die bij die Verwerking nodig zijn;

“Verwerking”

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet geautomatiseerd uitgevoerd, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op ander wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Bijlage 1.1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

NAW-gegevens
Telefoonnummer
E-mailadres
Bezoekgedrag
IP-adres
Financiële gegevens

Van de categorieën betrokkenen:

Klanten
Websitebezoekers

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1.1 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.

Bijlage 2.1: Datacenter en netwerkbeveiliging

a) Datacenter

Infrastructuur. Itemo beschikt over geografisch verspreide datacenters. Itemo slaat alle productiegegevens op in fysiek beveiligde datacenters. De gebruikte datacenter zijn ISO 27001 gecertificeerd.

Redundantie. De infrastructuursystemen zijn ontworpen om zwakke punten (“single points of failure”) te verwijderen en de impact van verwachte milieurisico's te minimaliseren. Om deze redundantie te realiseren wordt gebruik gemaakt van dubbele circuits, schakelaars, netwerken en andere noodzakelijke instrumenten. De Verwerkingsdiensten zijn ontwikkeld om Itemo in staat te stellen om bepaalde vormen van preventief en correctief onderhoud zonder onderbreking te kunnen uitvoeren. Alle milieubeschermdende apparaten en faciliteiten hebben gedocumenteerde procedures voor preventief onderhoud waarin de procedure voor en frequentie van uitvoering worden beschreven in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant of de interne specificaties. Preventief en correctief onderhoud van de datacenter-apparatuur wordt gepland door middel van een standaardprocedure in overeenstemming met gedocumenteerde procedures.

Stroom. De elektriciteitsvoorzieningen van de datacenters zijn ontworpen om redundant te zijn en onderhouden te kunnen worden zonder gevolgen voor continue processen, 24 uur per dag en 7 dagen per week. In de meeste gevallen hebben onderdelen van kritieke infrastructuur in een datacenter een primaire en een alternatieve stroombron, elk met hetzelfde vermogen. Noodstroom wordt verschaft door verschillende mechanismen, zoals noodstroomvoorziening (UPS)-accu's, die een altijd betrouwbare stroombeveiliging verschaffen tijdens spanningsdalingen van nutsvoorzieningen, overspanning, onderspanning en omstandigheden waarbij frequenties de tolerantiegrenzen overschrijden. In het geval de netstroom uitvalt, zorgt een reserve energievoorziening voor tijdelijke stroomvoorziening aan het datacenter, op volledige capaciteit, gedurende maximaal 10 minuten totdat de dieselgeneratoren de stroomvoorziening overnemen. Deze dieselgeneratoren kunnen binnen een aantal seconden opstarten om genoeg noodstroom te leveren om het datacenter op volledige capaciteit te laten werken, meestal voor een periode van een aantal dagen.

Bedrijfscontinuïteit/Backup. Itemo repliceert gegevens in meerdere systemen ten behoeve van beveiliging tegen onvoorziene vernietiging of onvoorziene verlies. Bij alle servers van Itemo worden automatische backups van de data gemaakt. Naast de automatische backups worden ook backups gemaakt van Office365 bestanden en mail naar een veilige backupserver mits u een onderhoudsovereenkomst met Itemo bent aangegaan m.b.t. opslag/backup Office365.

b) Netwerken en overdracht.

Gegevensoverdracht. Datacenters zijn meestal verbonden via snelle VPN verbindingen om te zorgen voor een veilige en snelle gegevensoverdracht tussen datacenters. Dit is ontwikkeld om te voorkomen dat gegevens tijdens elektronische uitwisseling of doorgifte of tijdens registratie op dataopslagmedia zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd. Itemo verzendt gegevens via standaardprotocollen voor Internet.

Risico op aanvallen van buitenaf. Itemo maakt gebruik van meerder lagen van netwerkapparaten en inbraakdetectie ter bescherming van zijn risico op externe aanvallen. Itemo houdt rekening met potentiële aanvalsvectoren en integreert passende speciaal ontwikkelde technologieën in naar buiten gerichte systemen.

Inbraakdetectie. Inbraakdetectie is bedoeld om inzicht te verschaffen in actuele aanvalsactiviteiten en voldoende informatie te verschaffen om te reageren op incidenten. De inbraakdetectie van Itemo omvat:

1. Strenge controle van de omvang en samenstelling van het aanvalsriscico van Itemo door middel van preventieve maatregelen;
2. Gebruik van intelligente detectiecontroles op de ingangspunten van gegevens; en
3. Gebruik van technologieën die automatisch bepaalde gevaarlijke situaties verhelpen.

Incident response. Itemo controleert een scala aan communicatiekanalen op beveiligingsincidenten, en de beveiligingsmedewerkers van Itemo reageren snel op incidenten.

Encryptietechnologieën. Itemo stelt HTTPS-codering (ook wel SSL- of TLS-verbinding) beschikbaar indien nodig voor onze dienstverlening.