



Verwerkersovereenkomst

De ondergetekenden,

Vereniging Landelijk Netwerk Veilig Thuis, verder te noemen Verwerkersverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <vertegenwoordigingsbevoegde functionaris>

en

<Naam Verwerker>, gevestigd te <plaatsnaam>, KvK-nummer <nummer>, verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <vertegenwoordigingsbevoegde functionaris>,

Hierna afzonderlijk te noemen 'Partij', of gezamenlijk 'Partijen'

Overwegen het volgende:

- Partijen hebben op <datum> de Overeenkomst 'Ter beschikking stellen, inrichting en beheer Interactive Voice Response Systeem en het faciliteren van gespreksverkeer', hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: ontwerp, inrichting/implementatie, transitie en het verzorgen van beheer, een en ander ter zake van het landelijke telefoonnummer 0800-2000;
- Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



Inhoud

1.	Definities	3
2.	Ingangsdatum en duur	3
3.	Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst	3
4.	Inhoudelijke afspraken	3
5.	Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	4
6.	Aansprakelijkheid	5
7.	Beëindigen verwerkersovereenkomst	5
8.	Overige bepalingen	6

1. DEFINITIES

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

2. INGANGSDATUM EN DUUR

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd.

3. ONDERWERP VAN DEZE VERWERKERSOVEREENKOMST

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. Afwijking hiervan kan alleen als wettelijke verplichtingen of bindende uitspraken van de toezichthoudende autoriteit of een bevoegde rechter anders bepalen, of een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan in kennis stellen, tenzij deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang is verboden.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

4. INHOUDELIJKE AFSPRAKEN

- 4.1 **Beveiligingsmaatregelen.** Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.
 - 1. Verwerker rapporteert jaarlijks over de opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op naleving van het bepaalde in deze overeenkomst. Deze rapportage betreft ook, indien van toepassing, de werkzaamheden van door hem ingeschakelde derden. Verwerker zal na een verzoek daartoe door Verwerkingsverantwoordelijke minimaal eens per jaar kosteloos een TPM c.q. een verklaring van een onafhankelijke externe deskundige aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken over de naleving van de overeengekomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
 - 2. Op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke dient Verwerker door middel van een pen- en hacktest, uitgevoerd door een daarin gespecialiseerde onafhankelijke

auditor, aan te tonen dat de applicatie en de infrastructuur waarmee persoonsgegevens worden bewerkt voldoen aan de Open Web Application Security Project (OWASP) criteria, en de in deze Verwerkersovereenkomst nader gespecificeerde criteria rond het uitvoeren van pen- en hacktesten en de gewenste rapportagevorm. De resultaten van deze test dienen te worden overgelegd aan Verwerkingsverantwoordelijke.

De met de pen- en hacktest gemoeide kosten zijn voor rekening van Verwerker indien er niet conform de verwerkersovereenkomst 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 pen- en hacktest worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke.

- 4.2 **Audits.** Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te doen controleren door middel van een audit. Verwerker is verplicht Verwerkingsverantwoordelijke of de - in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke- controlerende instantie toe te laten en alle medewerking te verlenen, waaronder het verlenen van de verlangde informatie, zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden. De met de audit gemoeide kosten zijn voor rekening van Verwerker indien er niet conform de verwerkersovereenkomst 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. Verwerkingsverantwoordelijke zal de audit slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan Verwerker.
- 4.3 **Verwerking buiten de EER.** Verwerker mag Persoonsgegevens alleen buiten de Europese Economische Ruimte verwerken als hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gekregen van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.4 **Geheimhouding.** Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.
- 4.5 **Subverwerkers.** De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerker is slechts gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens geheel of ten dele uit te besteden aan andere subverwerkers na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven artikel 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.
- 4.6 **Rechten van betrokkenen.** Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.
- 4.7 **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging.** Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

5. INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSGEGEVENS

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt

hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.

- 5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zo snel mogelijk alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat, voor zover de AVG dit toestaat, inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

6. AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1 Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de Verwerkersovereenkomst.
- 6.2 Indien Verwerker enige in artikel 4.4 (Geheimhoudingsplicht) of artikel 4.5 (inschakeling subverwerkers) uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van deze Verwerkersovereenkomst genoemde verplichting niet of niet-tijdig nakomt, is Verwerker een boete verschuldigd van € 25.000,- per gebeurtenis. De boete is zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar. De boete is niet vatbaar voor verrekening. De boete laat alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van Verwerkingsverantwoordelijke tot nakoming en het recht op schadevergoeding onverlet.

7. BEËINDIGEN VERWERKERSOVEREENKOMST

- 7.1 Verwerker stelt op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke aan hem, of aan een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen derde, onmiddellijk alle persoonsgegevens ter hand die in het kader van deze Verwerkersovereenkomst worden verwerkt. Hieronder worden mede begrepen kopieën en bewerkingen van persoonsgegevens. Een dergelijk verzoek kan door Verwerkingsverantwoordelijke worden gedaan gedurende de looptijd van de Verwerkersovereenkomst en op het moment dat de Hoofdovereenkomst wordt beëindigd. De Verwerkingsverantwoordelijke kan zo nodig eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling van de persoonsgegevens, waaronder begrepen de eisen aan het bestandsformaat.
- 7.2 Verwerker zal te allen tijde bij de hiervoor beschreven overdracht van persoonsgegevens waarborgen dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van de persoonsgegevens). De overdracht vindt verder op een zodanige wijze plaats dat de continuïteit van de dienstverlening maximaal gewaarborgd blijft, althans niet door handelen of nalaten van Verwerker wordt belemmerd. Verwerker is gehouden de na overdracht achtergebleven kopieën te vernietigen.
- 7.3 Van de overdracht en de gevraagde vernietiging wordt door Verwerker een verslag gemaakt. Verwerkingsverantwoordelijke kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten van overdracht en vernietiging komen voor rekening van Verwerker.

8. OVERIGE BEPALINGEN

- 8.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Ingangsdatum: <.....>

Vereniging Landelijk Netwerk
Veilig Thuis
namens deze: <naam, functie>

plaats: <.....>

datum: <.....>

<Naam Verwerker>
namens deze: <naam, functie>

plaats: <.....>

datum: <.....>

BIJLAGE 1 OVERZICHT VAN TE VERWERKEN PERSOONSgegevens

- 1 Naam verwerking, doeleinden, categorieën van betrokkenen, soort persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Naam verwerking	Verwerkingsdoeleinden	Categorieën van betrokkenen	Soort persoonsgegevens (waaronder bijzonder persoonsgegevens)	Doorgifte naar derde landen

De persoonsgegevens worden na **XX (termijn invullen)** vernietigd.

- 2 Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (Nota bene: ook buiten kantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactpersoon Verwerker (Nota bene: ook buiten kantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactgegevens IBD	Telefoonnummer 070-373 8011

Nota bene: eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

- 3 Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing

BIJLAGE 2: AANTONEN PASSEND NIVEAU VAN BEVEILIGING

- Normenstelsel
 - De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk:
.....
..... (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS).
 - De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIG (of de BIR, BIO) of vergelijkbaar, namelijk:
.....
 - Anders, namelijk:
- De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit de volgende certificering en verklaring van toepasselijkheid:
 - Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijvoorbeeld ISAE3xxx SOC type II)
 - Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA
 - Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven:
.....

Nota bene: uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan worden afgeleid dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in Bijlage 1.