

# VERWERKERSOVEREENKOMST DUALLER

Versie: vrijdag 18 mei 2018

Deze overeenkomst maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomsten en algemene voorwaarden tussen Dualler en klant. Indien Dualler bij de uitvoering van de overeenkomst ten behoeve van klant persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de algemene voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. In deze overeenkomst wordt Dualler aangemerkt als 'de verwerker' en klant aangemerkt als 'de verwerkingsverantwoordelijke'.

## 1. Algemeen

- 1.1. De begrippen die in deze bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend. Deze bijlage kwalificeert als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG.
- 1.2. Dualler biedt klant de mogelijkheid om de dienst af te nemen, waarbij Dualler bij de uitvoering van de dienst voor en ten behoeve van klant persoonsgegevens kan verwerken. Bij deze verwerking van persoonsgegevens kan klant worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, of indien klant de persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als verwerker. Dualler vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de klant persoonsgegevens verwerkt) de rol van verwerker of subverwerker.

## 2. Doelinden van de verwerking

- 2.1. Dualler verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de overeenkomst in opdracht van klant persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de hoofdovereenkomst alsmede voor de duur daarvan, plus die doelinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. Deze algemene voorwaarden prevaleren boven de inkoop- of andere voorwaarden van de klant.
- 2.2. Dualler zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door klant is vastgesteld. Klant zal Dualler op de hoogte stellen van de verwerkingsdoelinden voor zover deze niet reeds in deze overeenkomst zijn genoemd.
- 2.3. Dualler heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Dualler neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.
- 2.4. In de bijlage bij deze overeenkomst is aangegeven welke categorieën betrokkenen en gegevens verwerkt zullen worden. Klant zal Dualler op de hoogte stellen van de verwerkingsdoelen voor zover deze niet in de bijlage bij deze overeenkomst zijn genoemd.
- 2.5. Klant staat ervoor in dat zij vanaf 25 mei 2018 een register bijhoudt van de onder deze verwerkingsovereenkomst geregelde verwerkingen. Klant vrijwaart Dualler voor alle aanspraken en claims die verband houden met het niet juist naleven van deze registerplicht.

## 3. Verplichtingen Dualler

- 3.1. Ten aanzien van de in artikel 2 van deze overeenkomst genoemde verwerkingen zal Dualler zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door Dualler vanuit diens rol.
- 3.2. Dualler zal persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de klant aan Dualler zullen worden aangeleverd en op basis van schriftelijke instructies van klant.
- 3.3. Dualler zal klant, wanneer hij hierom vraagt binnen een redelijke termijn, informeren over de door hem genomen maatregelen volgens de in deze overeenkomst afgesproken verplichtingen.
- 3.4. De verplichtingen van Dualler die uit deze overeenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Dualler.
- 3.5. Dualler zal klant in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van klant in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
- 3.6. Dualler zal klant, wanneer hij hierom vraagt, naar beste kunnen medewerking verlenen bij het nakomen van zijn plichten volgens de AVG, waaronder zijn beveiligingsplicht, de meldplicht datalekken, het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging bij de toezichthouder bij een verwerking met een hoog risico. De door Dualler redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten zullen door klant worden vergoed.

## 4. Doorgifte van persoonsgegevens

- 4.1. Dualler verwerkt persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie. Klant geeft Dualler daarnaast toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de Europese Unie, met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
- 4.2. Dualler zal klant, wanneer hij hierom vraagt, melden om welk land of welke landen het gaat.

## 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

- 5.1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane verwerkingen zullen door Dualler worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
- 5.2. Dualler is enkel verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens volgens deze overeenkomst, overeenkomstig de instructies van klant en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van klant.
- 5.3. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door klant, verwerkingen voor doeleinden die niet door klant aan Dualler zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Dualler niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij klant. Klant staat te allen tijde in voor de rechtmatigheid van deze verwerkingen en dat zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd zijn. Het is aan klant om te beoordelen of Dualler afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 5.4. Klant staat te allen tijde ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

- 5.6. Klant staat te allen tijde ervoor in dat er bij het gebruik van de diensten geen bijzondere persoonsgegevens, burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten worden verwerkt, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken.
- 5.7. Onverminderd de overige rechten van Dualler, vrijwaart klant Dualler van eventuele schade, aanspraken van derden en door toezichthouders opgelegde boetes, indien klant in strijd handelt met deze overeenkomst en/of de AVG en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving.

## 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

- 6.1. Klant verleent Dualler hierbij een toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen. Op verzoek van klant zal Dualler klant zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers.
- 6.2. Dualler heeft het recht om veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers door te voeren. Dualler zal klant inlichten over de beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers, waarbij klant de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend. Indien klant geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt klant geacht ermee in te stemmen.
- 6.3. Indien klant binnen de termijn als bedoeld in het vorige artikelid bezwaar maakt, dan zullen beide partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van Dualler, dan is Dualler gerechtigd om de betreffende nieuwe subverwerker in te schakelen en is klant gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de nieuwe subverwerker ingeschakeld wordt.
- 6.4. Dualler zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen klant en Dualler zijn overeengekomen. Dualler staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

## 7. Beveiliging

- 7.1. Dualler zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
- 7.2. Dualler treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals die intern zijn vastgelegd in het beveiligingsprotocol.
- 7.3. Dualler kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.
- 7.4. Dualler staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Dualler zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doelinden en het beoogd gebruik van de Dienst, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de dienst mocht verwachten, niet onredelijk is.
- 7.5. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in lid 3 van dit artikel genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 7.6. Klant stelt enkel persoonsgegevens ter verwerking aan Dualler ter beschikking, indien klant zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

## 8. Meldplicht datalekken

- 8.1. In het geval van een beveiligingslek en/of 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) zal Dualler, zich naar beste kunnen inspannen om klant daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan klant beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Dualler spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- 8.2. Indien de wet dit vereist zal Dualler meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Klant is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.
- 8.3. De meldplicht behelst voor Dualler in ieder geval het melden aan klant van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
  - I. wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - II. wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
  - III. wat de (voorgestelde) oplossing is;
  - IV. wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
  - V. wat de contactgegevens voor de opvolging van de melding zijn;
  - VI. wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, klant, toezichthouder).

## 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 9.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Dualler, zal Dualler het verzoek doorsturen aan Klant en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Klant zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de klant hulp nodig heeft van Dualler voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Dualler hieraan meewerken en kan Dualler hiervoor kosten in rekening brengen.

## 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 10.1. Op alle persoonsgegevens die Dualler ingevolge deze overeenkomst voor klant verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht van Dualler naar derden. Dualler zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 10.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
  - Voor zover klant uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of

- indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de (hoofd-)overeenkomst; of
- indien er een wettelijke verplichting en/of een rechterlijk bevel bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of
- ten aanzien van derden waaraan – met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 – Persoonsgegevens in hun hoedanigheid als subverwerker worden verstrekt.

## 11. Audit

- 11.1. Klant 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 overeenkomst.
- 11.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat klant de bij Dualler aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door klant geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Dualler aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze bijlage door Dualler. De door klant geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door klant, eens per jaar plaats.
- 11.3. Dualler zal aan de audit meewerken en alle voor de audit 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 tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
- 11.4. 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.
- 11.5. De redelijke kosten voor de audit worden door de klant gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT- deskundige altijd door klant zullen worden gedragen.

## 12. Duur en opzegging

- 12.1. Deze overeenkomst is aangegaan voor de duur van de hoofdovereenkomst tussen Dualler en klant en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.2. Deze overeenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 12.3. Partijen mogen deze overeenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
- 12.4. Na beëindiging van de overeenkomst vernietigt Dualler de van klant ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen overeenkomen dat Dualler deze persoonsgegevens aan klant zal terugbezorgen dan wel Dualler wettelijk verplicht is tot het bewaren van deze persoonsgegevens. Dualler kan eventuele kosten die zij maakt in het kader van het vernietigen en/of het terugbezorgen van persoonsgegevens aan klant in rekening brengen bij klant.

## 13. Overige bepalingen

- 13.1. Op deze verwerkersovereenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 13.2. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan in verband met de verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin verwerker is gevestigd.
- 13.3. In geval van strijdigheid tussen verschillende documenten zullen de hoofdovereenkomst en algemene voorwaarden prevaleren boven de verwerkersovereenkomst.

## Bijlage:

Dualler verwerkt in opdracht van klant de volgende persoonsgegevens:

- I. NAW-gegevens;
- II. telefoonnummers;
- III. e-mailadressen;
- IV. IP-adressen;
- V. en andere mogelijke categorieën van niet bijzondere persoonsgegevens.

Dualler verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens, burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten betreffen.