

Wat is een verwerkersovereenkomst?

Zodra een organisatie verwerking van persoonsgegevens uitbesteedt, moeten er volgens de AVG afspraken worden gemaakt over de verwerking. Die afspraken moeten 'schriftelijk' worden gemaakt. Dat mag ook elektronisch zijn, per e-mail bijvoorbeeld. Het document waarin deze afspraken worden vastgelegd noemen we een 'verwerkersovereenkomst'.

Hoewel de inhoud van dit model met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is samengesteld aanvaardt Liva Support geen enkele aansprakelijkheid voor schade als gevolg van mogelijke interpretatie verschillen, onvolledigheden of fouten in deze stukken. Opgemerkt moet worden dat de interpretatie van privacywetgeving onderhevig kan zijn aan verandering.

Implementatie is maatwerk.

- Deze template bevat de belangrijkste verplichte onderdelen onder de AVG.
- **Let op** dat het een algemene basis is: de effectiviteit hangt af van het concreet invullen van de bijlagen en het op elkaar afstemmen van de (juridische en praktische) afspraken in de hoofdovereenkomst en eventuele andere contractdocumenten.
- **Blijf alert** op wijzigingen in regelgeving, toepasselijke rechtspraak en/of adviezen van de Autoriteit Persoonsgegevens. Wanneer de omstandigheden veranderen (bijvoorbeeld door inschakeling van nieuwe sub-verwerkers of nieuwe soorten verwerkingen), moet de verwerkersovereenkomst daarop worden aangepast.

Verwerkersovereenkomst Template

Inhoud

1. Definities:
2. Totstandkoming, duur en beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst
3. Verwerken Persoonsgegevens
4. Beveiligen van Persoonsgegevens
5. Exporteren Persoonsgegevens
6. Geheimhouding
7. Datalekken
8. Aansprakelijkheid
9. Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn
10. Slotbepalingen

Bijlage 1: Overzicht met verwerkingen van persoonsgegevens en verwerkingsdoelen

Bijlage 2: Overzicht met beveiligingsmaatregelen

Bijlage 3: Proces rondom het melden van Datalekken en de te verstrekken informatie

Verwerkersovereenkomst

Datum:

Ondergetekenden:

1. Verantwoordelijke te weten Bedrijfsnaam gevestigd aan de Adres en woonplaats, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer KvK nummer en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door naam of naam bestuurder, in de functie van _____, hierna te noemen "Ik",

en

2. Verwerker te weten Liva Support, gevestigd aan de Meeuwenlaan 28,3443 BC te Woerden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 97096512 en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Linda de korte, in de functie van Virtual Assistent, hierna te noemen "Jij",

gezamenlijk aan te duiden als: "Wij";

Overwegende dat:

Wij hebben op _____ een Overeenkomst met betrekking tot _____ gesloten. Ter uitvoering van onze Overeenkomst worden Persoonsgegevens verwerkt.

Ik hecht grote waarde aan het beschermen van deze Persoonsgegevens, daarom ben Ik verantwoordelijk voor de gegevens die Jij gaat verwerken en leggen Wij in deze Verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen:

1. Overzicht met verwerkingen van persoonsgegevens en verwerkingsdoelen
2. Overzicht met beveiligingsmaatregelen
3. Proces rondom het melden van Datalekken en de te verstrekken informatie

vast wat Jij wel en niet mag doen met de Persoonsgegevens.

1. Definities:

De hierna en hiervoor gebruikte begrippen volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en hebben de volgende betekenis:

1.1 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon

1.2 Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

1.3 Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen (“Verantwoordelijke”);

1.4 Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt (“Bewerker”);

1.5 Betrokkene: geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben;

1.6 Verwerkersovereenkomst: deze overeenkomst inclusief de bijlagen (“Bewerkersovereenkomst”);

1.7 Overeenkomst: de hoofdovereenkomst waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit;

1.8 Inbreuk in verband met persoonsgegevens: 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 (“Datalek”);

1.9 Gegevensbeschermingseffect beoordeling: het uitvoeren van een beoordeling, voorafgaand aan het uitvoeren van de verwerking, van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van de persoonsgegevens.

1.10 Toezichthoudende autoriteit: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

2. Totstandkoming, duur en beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst

2.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum waarop Wij deze ondertekenen.

2.2 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst en zal gelden voor zolang de Overeenkomst duurt.

2.3 Indien de Overeenkomst eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst automatisch; de Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd.

2.4 Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zullen de lopende verplichtingen voor jou, zoals het melden van Datalekken, waarbij de Persoonsgegevens van mij betrokken zijn, en de plicht tot geheimhouding blijven voortduren.

3. Verwerken Persoonsgegevens

3.1 Jij zult alleen Persoonsgegevens verwerken in mijn opdracht en hebt geen zeggenschap over de Persoonsgegevens. Jij volgt mijn instructies hierover op en je mag de Persoonsgegevens niet op een andere manier verwerken, tenzij Ik jou daar van tevoren toestemming of opdracht voor geef.

3.2 In Bijlage 1 wordt opgenomen welke Persoonsgegevens Jij precies zal verwerken en voor welke verwerkingsdoeleinden.

3.3 Jij houdt je aan de wet en verwerkt de gegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.

3.4 Jij mag zonder mijn voorafgaande schriftelijke toestemming geen andere personen of organisaties inschakelen bij het verwerken van de Persoonsgegevens.

3.5 Wanneer Jij met mijn toestemming andere organisaties inschakelt, moeten zij minimaal voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst.

3.6 Wanneer Ik een verzoek krijg van een Betrokkene die zijn of haar privacy rechten wil uitoefenen, werk je daar binnen een termijn van 14 dagen aan mee. Deze rechten bestaan uit een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming, bezwaar maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.

3.7 Wanneer Ik jou verzoek om mij informatie te geven, dan zal Jij de informatie verstrekken die ik nodig heb voor het uitvoeren van een Gegevensbeschermingseffect beoordeling. Ik heb dit nodig om in te kunnen schatten wat het risico van de Verwerking is die Jij namens mij uitvoert.

4. Beveiligen van Persoonsgegevens

4.1 Jij zorgt ervoor dat je de Persoonsgegevens voldoende beveiligt. Om verlies en onrechtmatige verwerkingen te voorkomen neem Jij passende technische en organisatorische maatregelen.

4.2 Deze maatregelen zijn afgestemd op het risico van de verwerking. Een overzicht van deze maatregelen en het beleid daarover neem je op in Bijlage 2.

4.3 Ter controle zal Jij aan mij ieder jaar een rapportage sturen waarin de genomen beveiligingsmaatregelen staan en de eventuele aandacht- en/of verbeterpunten. Hiervoor zal Jij aan mij geen kosten in rekening brengen.

4.4 Ik mag een inspectie of audit in jouw organisatie laten uitvoeren om te bepalen of het verwerken van de Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Hierbij zul Jij je medewerking verlenen, waaronder het toegang verlenen tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.

4.5 De kosten voor de uitvoering van deze audit zullen voor jouw rekening komen wanneer blijkt dat Jij je niet aan de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst houdt.

4.6 De controle op de algehele verwerking van Persoonsgegevens door jou kan, naast de audit mogelijkheid, ook gebeuren via zelfevaluatie. Jij zal hierbij aan Mij een rapport verstrekken waarin Jij aantoont dat je voldoet aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst. Deze rapportage dient te worden ondertekend door een directielid binnen de jouw organisatie.

4.7 Wanneer een van ons vindt dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, treden Wij in overleg over de wijziging daarvan. De kosten voor het wijzigen van de beveiligingsmaatregelen komen voor de rekening van degene die de kosten maakt.

5. Exporteren Persoonsgegevens

5.1 Jij mag geen Persoonsgegevens laten verwerken door andere personen of organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER), zonder daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming te hebben verkregen van mij.

6. Geheimhouding

6.1 Jij zult de aan jouw verstrekte Persoonsgegevens geheim houden, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet mogelijk is.

6.2 Jij zult ervoor zorgen dat ook jouw personeel en ingeschakelde hulppersonen zich aan deze geheimhouding houden, door een geheimhoudingsplicht in de (arbeids-) contracten op te nemen.

7. Datalekken

7.1 In geval van een ontdekking van een mogelijk Datalek zul Jij mij hierover informeren binnen 24 uur via _____ en mij de informatie verstrekken die is aangegeven in Bijlage 3, zodat Ik indien nodig een melding bij de Toezichthouder kan doen.

7.2 Na de melding van een Datalek aan mij, zul je mij op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek en de maatregelen die Jij hebt getroffen om de omvang van het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen.

7.3 Het niet toegestaan dat Jij een melding van een Datalek doet aan de Toezichthouder en ook mag Jij de Betrokkenen niet informeren over het Datalek. Dit is mijn verantwoordelijkheid.

7.4 Eventuele kosten die gemaakt worden om het Datalek op te lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen, komen voor rekening van degene die de kosten maakt.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Als Jij jouw verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst niet nakomt, stel Ik jou daarvoor aansprakelijk.

8.2 Jij bent aansprakelijk voor alle schade geleden door het niet nakomen van de wet en de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, voor zover dit is ontstaan door jouw werkzaamheden.

8.3 Indien Jij de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst overtreedt, ben Jij aan mij een direct opeisbare boete verschuldigd van _____ voor iedere overtreding en _____ voor iedere dag dat je de overtreding begaat. Daarnaast behoud Ik het recht om schadevergoeding te vorderen.

8.4 Jij bent aansprakelijk voor de aan mij opgelegde bestuurlijke boete door de Toezichthouder als de geleden schade het gevolg is van jouw onrechtmatig of nalatig handelen.

8.5 Ik ben niet aansprakelijk voor aanspraken van Betrokkenen of andere personen en organisaties waar Jij de samenwerking mee bent aangegaan of waarvan Jij Persoonsgegevens verwerkt, als dit het gevolg is van jouw onrechtmatig of nalatig handelen.

9. Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn

9.1 Na het beëindigen van deze Verwerkersovereenkomst geef Jij de Persoonsgegevens terug. Eventuele achter gebleven Persoonsgegevens zul je op een zorgvuldige en veilige manier vernietigen.

9.2 De Persoonsgegevens die Jij verwerkt volgens deze Verwerkersovereenkomst zul je vernietigen na verstrijken van de wettelijke bewaartermijn en/of op verzoek van mij. Een wettelijke bewaartermijn is er bijvoorbeeld wanneer Jij de Persoonsgegevens moet bewaren om belastingtechnische redenen.

9.3 Jij zal na de teruggave en/of vernietiging van de Persoonsgegevens schriftelijk aan mij verklaren dat je de Persoonsgegevens niet langer hebt.

10. Slotbepalingen

10.1 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn daarom ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.

10.2 Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst, gelden de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

10.3 Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig wanneer Wij dit samen schriftelijk afspreken.

10.4 Op deze Verwerkersovereenkomst en jouw werkzaamheden is het Nederlandse recht van toepassing.

10.5 Geschillen met betrekking tot deze overeenkomst of met betrekking tot al hetgeen daarmee verband houdt of daaruit voortvloeit, worden indien mogelijk in alle redelijkheid onderling opgelost. Geschillen die niet in goed overleg opgelost kunnen worden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Liva Support gevestigd is.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en getekend,

Verantwoordelijke:

Bedrijfsnaam: _____

Naam: _____

Functie: _____

Datum & Plaats: _____

Handtekening: _____

Bewerker:

Bedrijfsnaam: Liva Support

Naam: Linda de Korte

Functie: Virtual Assistent

Datum & Plaats: _____

Handtekening: _____

Bijlage 1: Overzicht met verwerkingen van persoonsgegevens en verwerkingsdoelen

Het onderstaande schema zal ingevuld moeten worden elke keer dat een Verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Het geeft een volledig overzicht van de persoonsgegevens die verwerkt zullen worden. Dit maakt het makkelijker om aan te kunnen tonen waar, door wie en voor welk doel de persoonsgegevens worden verwerkt.

Beschrijving verwerkingsactiviteiten door Verwerker:

Verwerkingsdoelen: _____

Verwerkingsverantwoordelijke: _____

Verwerker: Linda de Korte

Sub verwerkers: _____

Verwerkte Persoonsgegevens: _____

Locatie verwerkingen: Bewaartermijn: _____

Bijlage 2: Overzicht met beveiligingsmaatregelen

Hier moet een overzicht van de beveiligingsnormen opgenomen worden die de Verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker opgelegd. Om vast te stellen wat passende beveiligingsmaatregelen zijn moet een afweging worden gemaakt op basis van de risico's van de verwerking aan de hand van onder meer de volgende punten:

- Het soort persoonsgegevens dat verwerkt wordt (normaal, bijzonder of gevoelig) en eventueel de daarbij behorende (risico)classificatie die de organisatie zelf aan de gegevens heeft gegeven. Gaat het bijvoorbeeld om een naam of een emailadres, wat minder gevoelige persoonsgegevens zijn, of gaat het om het verwerken van een BSN.
 - De hoeveelheid betrokkenen van wie gegevens worden verwerkt. Hoe meer betrokkenen er zijn hoe meer eisen er worden gesteld aan de beveiliging van de gegevens.
 - Het doel waarvoor gegevens worden verwerkt.
 - De duur en de wijze waarop gegevens bewaard moeten worden. Er kan vervolgens onderscheid gemaakt worden tussen organisatorische beveiligingseisen, zoals het voorkomen van diefstal van een laptop met daarop persoonsgegevens uit de auto, en technische beveiligingseisen, zoals een uitgebreide IT omgeving die beveiligd wordt tegen virussen en waar encryptie van de gegevens wordt toegepast. Van een grote organisatie wordt meer verwacht ten aanzien van de te nemen beveiligingseisen.
- Technische beveiligingsmaatregelen

- ☐ Up to date virusscan
- ☐ Beveiligde USB-sticks
- ☐ Accurate beveiliging medewerkerstelefoon
- ☐ Bitlocker toegangsmechanisme
- ☐ Unieke inlogcode en wachtwoord (regelmatig aanpassen)
- ☐ Versleutelde email
- ☐ Geen onbeveiligde externe harde schijven
- ☐ Geen onbeveiligde back ups maken
- ☐ Geen documenten op privé laptop op slaan

Organisatorische beveiligingsmaatregelen

- ☐ Clean desk policy
- ☐ Laptop niet onbemand achterlaten
- ☐ Laptop nooit achterlaten in de auto
- ☐ Privacy screens medewerkers
- ☐ Oude documenten op juiste manier vernietigen
- ☐ Zorgvuldig gebruikt van USB-sticks

Bijlage 3: Proces rondom het melden van Datalekken en de te verstrekken informatie

Wat is een beveiligingsincident en wanneer moet dit gemeld worden?

Een datalek is een beveiligingsincident waarbij Persoonsgegevens, die de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke beheert, mogelijk verloren zijn gegaan of onbedoeld toegankelijk waren voor derden. Het gaat om gegevens die te koppelen zijn aan deze personen, zoals, maar niet beperkt tot, namen, adressen, telefoonnummers, e-mailadressen, log in gegevens, cookies, IP adressen of identificerende gegevens van computers of telefoons.

Hieronder vind je een aantal voorbeelden van beveiligingsincidenten die moeten worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

- De website met logingegevens is gehackt of is toegankelijk voor derden.
- Verlies van een laptop of USB-stick met persoonsgegevens.
- Salarisstroken van medewerkers zijn per ongeluk naar verkeerde personen gestuurd.
- Brieven of e-mails worden naar een verkeerd adres gestuurd.
- Een aanval van een hacker op het ICT systeem.
- Een verloren of gestolen telefoon waar persoonsgegevens op aanwezig zijn.

Wat te doen bij twijfel?

- Als je op basis van bovenstaande niet zeker weet of er sprake is van een beveiligingsincident, stel je jezelf in ieder geval alvast de volgende vragen als hulpmiddel:
- Is er een technisch of fysiek beveiligingsprobleem?
- Gaat het probleem over de beveiliging van Persoonsgegevens? Ook IP-adressen, telefoonnummers of identificerende gegevens, bijvoorbeeld van hardware, kunnen hieronder vallen.
- Gaat het om gevoelige gegevens zoals ras, gezondheidsgegevens, informatie over iemands financiële situatie, zoals salaris of gegevens waar (identiteits)fraude mee kan worden gepleegd, zoals een Burgerservicenummer.
- Zijn er grote hoeveelheden persoonsgegevens onbedoeld toegankelijk geworden voor derden?
- Gaat het om gegevens van kwetsbare groepen zoals kinderen?
- Worden de persoonsgegevens beheerd door een leverancier?

Ook wanneer je twijfelt, neem het zekere voor het onzekere en neem altijd contact op met:

Waar meld je het beveiligingsincident?

Als je een beveiligingsincident hebt ontdekt, neem je direct contact op met:

tel: _____

of

e-mail: _____

Geef in je e-mail beantwoording op de onderstaande vragen.

Wij willen graag dat je de onderstaande vragen voor ons beantwoord. Deze vragen zijn gelijk aan de informatie die aan de Autoriteit Persoonsgegevens moet worden verstrekt.

De _____ kan je helpen met de beantwoording hiervan. Gaarne de vragen zo volledig mogelijk en schriftelijk beantwoorden.

1. Geef een samenvatting van het beveiligingslek / beveiligingsincident / datalek: wat is er gebeurd? Vermeld hier ook de naam van het betrokken systeem.
2. Welke typen persoonsgegevens zijn betrokken bij het beveiligingsincident?
3. Zoals, maar niet beperkt tot, naam, adres, e-mailadres, IP-nummer, Burgerservicenummer, pasfoto en ieder ander tot een persoon te herleiden gegeven.
4. Van hoeveel personen zijn de persoonsgegevens betrokken bij het beveiligingsincident?
Geef a.u.b. een minimum en maximum aantal personen.
5. Omschrijving groep personen om wiens gegevens het gaat. Geef aan of het gaat om medewerkersgegevens, gegevens van internetgebruikers. Bijzondere aandacht verdienen gegevens van een kwetsbare groepen personen, zoals kinderen.
6. Zijn de contactgegevens van de betrokken personen bekend? Het kan zijn dat betrokkenen geïnformeerd moeten worden over het datalek, kunnen we deze personen in dat geval bereiken?
7. Wat is de oorzaak (root cause) van het beveiligingsincident? Heeft u een idee hoe het beveiligingsincident heeft kunnen ontstaan?
8. Op welke datum of in welke periode heeft het beveiligingsincident plaats kunnen vinden?

Geef dit a.u.b. zo specifiek mogelijk aan.