

## VERWERKERSOVEREENKOMST

inzake de geheimhouding en Verwerking van Persoonsgegevens

### DE ONDERGETEKENDEN

....., statutair gevestigd te \_\_\_\_\_,  
in deze vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_,  
in zijn of haar hoedanigheid van \_\_\_\_\_;

Hierna te noemen: Verantwoordelijke (in de zin van de AVG)

en

**Smile Software b.v.**, statutair gevestigd te 5231 GT 's-Hertogenbosch Rompertsebaan 50, in deze vertegenwoordigd door mevrouw drs. Wendelien Geurkink, in haar hoedanigheid van Directeur;

Hierna te noemen: Verwerker (in de zin van de AVG)

### OVERWEGENDE DAT:

- (a) Verwerker betaalde SaaS-Diensten verricht ten behoeve van Verantwoordelijke, conform voorwaarden op <https://www.smile.nl/terms>.
- (b) De SaaS-Diensten met zich mee kunnen brengen dat Persoonsgegevens worden verwerkt, waarvoor Verantwoordelijke verantwoordelijk is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- (c) Verwerker de betreffende Persoonsgegevens louter in opdracht van Verantwoordelijke verwerkt en niet voor eigen doeleinden. Verwerker is in dat kader aan te merken als verwerker in de zin van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- (d) Partijen middels deze Verwerkersovereenkomst de afspraken met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Diensten wensen vast te leggen.
- (e) Deze Verwerkersovereenkomst, indien van toepassing, alle eerdere overeenkomst(en) van gelijke strekking tussen Partijen vervangt.

### KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

smile b.v.

Bezoekadres: Rompertsebaan 50, 5231 GT 's-Hertogenbosch

Telefoon: 073 - 528 00 40 E-mail: [info@smile.nl](mailto:info@smile.nl) Website: [www.smile.nl](http://www.smile.nl)

Rabobank 's-Hertogenbosch: NL50RABO0132194538 KvK: 16054406

## Artikel 1. Definities

- (a) **Betrokkene** is degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
- (b) **Verwerkersovereenkomst** is de onderhavige overeenkomst.
- (c) **Bijzondere gegevens** zijn Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 van de AVG.
- (d) **Datalek** is een inbreuk op de beveiliging als bedoeld in artikel 4 van de AVG.
- (e) **Dienst** is de conform de order te leveren SaaS-Dienst van Verwerker.
- (f) **Gebruiker** is een op enigerlei wijze aan Verantwoordelijke verbonden (natuurlijke) persoon, zoals personeel, die door de Verantwoordelijke geautoriseerd is tot (een bepaald deel) van de Dienst.
- (g) **Hulpleverancier** is een Partij die door de Verwerker is ingeschakeld om te ondersteunen bij het uitvoeren van de Dienst. Indien een Hulpleverancier in opdracht van Verwerker Persoonsgegevens verwerkt, is deze Hulpleverancier tevens aan te merken als Subverwerker.
- (h) **Persoonsgegevens** is elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die op welke wijze dan ook door Verwerker verwerkt wordt of zal worden in het kader van de Hoofdovereenkomst.
- (i) **Subverwerker** is een Hulpleverancier die in opdracht van Verwerker Persoonsgegevens verwerkt.
- (j) **Verwerking** is elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding, of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

## Artikel 2. Onderwerp van de Verwerkersovereenkomst

- 2.1 Verwerker verwerkt in opdracht van de Verantwoordelijke gedurende de looptijd van de SaaS-dienst ten behoeve van Verantwoordelijke en ter voldoening aan enige wettelijke verplichting Persoonsgegevens. Een overzicht van de categorieën Persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor de Persoonsgegevens ten behoeve van Verantwoordelijke worden verwerkt is opgenomen in Annex 1 bij deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.2 Verwerker garandeert dat al haar personeel, op enigerlei wijze betrokken bij de Verwerking van Persoonsgegevens, zich houdt aan de voorschriften van de AVG aan hetgeen verder uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeit.

## Artikel 3. Uitvoering Verwerking

- 3.1 Verwerker garandeert dat hij ten behoeve van Verantwoordelijke uitsluitend Persoonsgegevens zal verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de Prestaties gedurende de looptijd van de SaaS-dienst. Overige Verwerkingen zullen uitsluitend worden uitgevoerd in expliciete opdracht van Verantwoordelijke of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat na informeren van Verantwoordelijke. In geen geval zal Verwerker Persoonsgegevens verwerken voor eigen doeleinden.
- 3.2 Verwerker zal alle redelijke instructies van Verantwoordelijke in verband met de Verwerking van de Persoonsgegevens opvolgen. Verwerker stelt Verantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens.

- 3.3 Verwerker zal de Persoonsgegevens aantoonbaar, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de op hem als Verwerker op grond van de AVG en overige wetgeving rustende verplichtingen verwerken. Partijen sluiten de Hoofdovereenkomst om de expertise die Verwerker heeft als het gaat om het beveiligen en het verwerken van Persoonsgegevens te gebruiken voor de doeleinden die uiteengezet zijn in Annex 1 bij deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker is gehouden om, met inachtneming van hetgeen in deze Verwerkersovereenkomst is bepaald, die doeleinden en de bescherming van de Persoonsgegevens met maximale zorg na te streven.
- 3.4 Het is Verwerker toegestaan om Hulpleveranciers in te schakelen om aan de opdracht te voldoen met dien verstande dat dit geen Hulpleveranciers zullen zijn die gevestigd zijn buiten de Europese Unie. In het geval dat Verwerker een leverancier inschakelt dient deze sub-Verwerkersovereenkomst(en) te sluiten met deze Hulpleverancier(s). Verwerker zal dezelfde of strengere verplichtingen opleggen aan de sub-verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst of uit de wet voortvloeien en ziet toe op de naleving hiervan.
- 3.5 Het staat Verwerker vrij om te wisselen van Hulpleverancier. Verwerker draagt de verantwoordelijkheid om een nieuwe Hulpleverancier dezelfde of strengere verplichtingen op te leggen die uit deze Verwerkersovereenkomst of uit de wet voortvloeien en ziet toe op de naleving hiervan. Verwerker zal Verantwoordelijke tijdig informeren over een eventuele wisseling. Verantwoordelijke kan een overstap naar een andere Hulpleverancier niet blokkeren. Als Verantwoordelijke van mening is dat hij of door de wisseling niet meer aan de wettelijke verplichtingen kan voldoen zullen Verwerker en Verantwoordelijke in overleg treden over een alternatieve (maatwerk) oplossing.
- 3.6 Verwerker garandeert dat hij alle Persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk zal behandelen en dat hij al zijn werknemers, vertegenwoordigers en/of Hulpleveranciers die betrokken zijn bij de Verwerking van de Persoonsgegevens van de vertrouwelijke aard van dergelijke (Persoons)gegevens op de hoogte zal stellen. Verwerker zal waarborgen dat betrokken personen en Partijen een geheimhoudingsovereenkomst hebben getekend en zal Verantwoordelijke op verzoek inzage geven in deze geheimhoudingsovereenkomst. Het is Verwerker niet toegestaan de Persoonsgegevens aan enige derde te tonen, te verstrekken of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij dit noodzakelijk of toegestaan is ingevolge de opdracht beschreven in de Hoofdovereenkomst of in het geval hiervoor expliciete voorafgaande schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke is verkregen.
- 3.7 Verwerker zal zijn volledige en tijdige medewerking verlenen aan Verantwoordelijke om (i) na goedkeuring van en in opdracht van Verantwoordelijke Betrokkenen toegang te laten krijgen tot de hun betreffende Persoonsgegevens, (ii) Persoonsgegevens te verwijderen of te corrigeren, (iii) aan te tonen dat Persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Verantwoordelijke het er niet mee eens is dat Persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de Betrokkene zijn Persoonsgegevens als incorrect beschouwt) en (iv) Verantwoordelijke anderszins in de gelegenheid te stellen om aan zijn verplichtingen onder de AVG of andere toepasselijke wetgeving op het gebied van Verwerking van Persoonsgegevens te voldoen.
- 3.8 Verwerker zal de Persoonsgegevens van Verantwoordelijke logisch gescheiden verwerken van de Persoonsgegevens die hij voor zichzelf of namens derde Partijen verwerkt.

## Artikel 4. Persoonsgegevens

- 4.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de Verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen conform artikel 32 van de AVG. In deze beveiligingsmaatregelen zijn de mogelijk in de Hoofdovereenkomst reeds bepaalde maatregelen begrepen. De maatregelen omvatten in ieder geval:
- (a) maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens voor de doeleinden die zijn uiteengezet in Annex 1;
  - (b) maatregelen waarbij de Verwerker zijn medewerkers en eventuele Hulpleveranciers uitsluitend toegang geeft tot Persoonsgegevens via op naam gestelde accounts, waarbij het gebruik van die accounts adequaat gelogd wordt en waarbij de betreffende accounts alleen toegang geven tot die Persoonsgegevens waartoe de toegang voor de betreffende persoon noodzakelijk is;
  - (c) maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, onopzettelijk verlies of wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag Verwerking, toegang of openbaarmaking;
  - (d) maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van Diensten aan Verantwoordelijke;
  - (e) maatregelen om de tijdige beschikbaarheid van de Persoonsgegevens te garanderen, een en ander zoals nader uitgewerkt in Annex 2 en in de Hoofdovereenkomst;
  - (f) de overige maatregelen die Partijen in Annex 2 en in de Hoofdovereenkomst zijn overeengekomen.
- 4.2 Verwerker werkt in overeenstemming met ISO27001 en heeft een passend, geschreven beveiligingsbeleid geïmplementeerd voor de Verwerking van Persoonsgegevens, waarin in ieder geval de in lid 1 van dit artikel 4 genoemde maatregelen uiteen zijn gezet.
- 4.3 Verantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder 4.1 genoemde maatregelen. Verwerker stelt Verantwoordelijke, indien Verantwoordelijke daarom verzoekt, hiertoe in elk geval eenmaal per jaar in de gelegenheid op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip en verder indien Verantwoordelijke daar aanleiding toe ziet naar aanleiding van (vermoeden van) informatie- of privacy-incidenten, zulks te (laten) controleren. Verwerker zal eventuele door Verantwoordelijke naar aanleiding van een dergelijke controle in redelijkheid gegeven instructies tot aanpassing van het beveiligingsbeleid binnen een redelijke termijn opvolgen. De kosten van de audit zijn voor rekening van Verantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker tekortschiet in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst en/of naleving van de AVG.
- 4.4 Verantwoordelijke is zich bewust van de zelfstandige controlebevoegdheden van de Autoriteit Persoonsgegevens en zal deze toezichthouders toegang verstrekken en medewerking verlenen aan een onderzoek met betrekking tot de op grond van deze Verwerkersovereenkomst verwerkte Persoonsgegevens.

- 4.5 Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan het onder 4.3 en 4.4 bedoelde onderzoek. Eventuele kosten die Verwerker moet maken om aan een dergelijk verzoek te voldoen, mogen door Verwerker aan Verantwoordelijke in rekening worden gebracht, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker tekortschiet in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst en/of naleving van de AVG.
- 4.6 Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging frequente evaluatie en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Verwerker zal daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op basis van dit artikel 4 periodiek evalueren, verscherpen, aanvullen of verbeteren om te blijven voldoen aan de verplichtingen onder dit artikel 4.

## Artikel 5. Informatie-uitwisseling en incidentenmanagement

- 5.1 Partijen zullen elkaar informeren over feiten waarvan zij redelijkerwijze kunnen verwachten dat deze invloed hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens waar deze Verwerkersovereenkomst op ziet.
- 5.2 Verwerker zal actief monitoren op inbreuken op beveiligingsmaatregelen en over de resultaten van de monitoring rapporteren aan Verantwoordelijke in overeenstemming met dit artikel.
- 5.3 Verwerker zal Verantwoordelijke onverwijld op de hoogte stellen van ieder incident met betrekking tot de Verwerking van de Persoonsgegevens wat zich voordoet, heeft voorgedaan of zou kunnen voordoen. Verwerker verstrekt daarbij alle relevante informatie omtrent (1) de aard van het incident, (2) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens, (3) de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van het incident, en (4) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om het incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 5.4 Verwerker is verplicht om maatregelen te treffen die redelijkerwijs van hem kunnen worden verwacht om het incident zo snel mogelijk te herstellen dan wel de verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Verwerker treedt onverwijld in overleg met Verantwoordelijke teneinde hierover nadere afspraken te maken.
- 5.5 Verwerker zal Verantwoordelijke te allen tijde haar medewerking verlenen en zal de instructies van Verantwoordelijke opvolgen, met als doel Verantwoordelijke in staat te stellen een deugdelijk onderzoek te verrichten naar het incident, een correcte respons te formuleren en passende vervolgstappen te nemen ten aanzien van het incident, waaronder begrepen het informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Betrokkenen.
- 5.6 Onder 'incident' wordt in elk geval het volgende verstaan:
- (a) een klacht of (informatie) verzoek van een natuurlijk persoon met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker;
  - (b) een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen op de Persoonsgegevens of een vermoeden dat dit gaat plaatsvinden;
  - (c) iedere ongeautoriseerde toegang, Verwerking, verwijdering, verminking, verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking van de Persoonsgegevens;

(d) een inbreuk op de beveiliging en/of de vertrouwelijkheid, zoals uiteengezet in artikel 4 van de Verwerkersovereenkomst, en/of ieder ander incident dat leidt (of mogelijk leidt) tot onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van, of onbevoegde toegang tot, de Persoonsgegevens. Of enige aanwijzing dat een dergelijke inbreuk zal plaatsvinden of heeft plaatsgevonden.

5.7 Verwerker zal te allen tijde procedures voorhanden hebben die haar in staat stellen om Verantwoordelijke van een onmiddellijke reactie over een incident te voorzien en om effectief samen te werken met Verantwoordelijke om het incident af te handelen. Verwerker zal Verantwoordelijke voorzien van een exemplaar van dergelijke procedures wanneer Verantwoordelijke daarom verzoekt.

5.8 Meldingen die worden gedaan door Verwerker op grond van dit artikel worden gericht aan de in Annex 3 opgenomen werknemer van Verantwoordelijke.

5.9 Verantwoordelijke zal, indien naar haar oordeel noodzakelijk, Betrokkenen en andere derden waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens informeren over incidenten. Het is Verwerker niet toegestaan informatie te verstrekken over incidenten aan Betrokkenen of andere derde Partijen, tenzij Verantwoordelijke hier schriftelijk opdracht toe geeft of Verwerker hiertoe wettelijk verplicht is.

## Artikel 6. Gebruik Hulpleveranciers

6.1 Verwerker zal aan (de) eventueel door hem ingeschakelde derde(n) dezelfde of strengere verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit deze Verwerkersovereenkomst en de wet voortvloeien en ziet toe op de naleving daarvan door (de) derde(n). De betreffende afspraken met (de) derde(n) zullen schriftelijk worden vastgelegd.

6.2 Verwerker blijft volledig aansprakelijk jegens Verantwoordelijke voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een derde.

6.3 Voor de inzet van derden in een land buiten de Europese Economische Ruimte zonder een passend beschermingsniveau is altijd expliciet toestemming vereist van Verantwoordelijke.

## Artikel 7. Aansprakelijkheid

7.1 Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. De in dit artikel geregelde aansprakelijkheid heeft uitsluitend betrekking op boetes en schade ten gevolge van verwijtbare tekortkoming in het naleven van de Verwerkersovereenkomst, de AVG en/of andere privacywetgeving.

7.2 Verwerker vrijwaart de Verantwoordelijke en stelt de Verantwoordelijke schadeloos voor claims, acties, aanspraken van derden en voor verliezen, schade of kosten, waaronder boetes en dwangsommen van de Autoriteit Persoonsgegevens die Verantwoordelijke maakt of lijdt en die rechtstreeks of indirect voortvloeien uit of tot stand komen in verband met een verwijtbare tekortkoming door Verwerker en/of diens hulpleveranciers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en/of enige schending door Verwerker en/of diens Hulpleveranciers van de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van Verwerking van Persoonsgegevens in verband met de opdracht genoemd in de Hoofdovereenkomst, waaronder in elk geval begrepen de AVG en -indien van toepassing- Wgbo.

- 7.3 De totale aansprakelijkheid van Verwerker wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst is beperkt tot maximaal het jaarbedrag van de tussen Verwerker en Verantwoordelijke lopende overeenkomst (meetperiode huidig jaar -1) tenzij de verzekering van Verwerker in het betreffende geval een hoger bedrag uitkeert. In dat geval is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Verwerker wordt uitgekeerd.

De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van afnemers van Verantwoordelijke is uitgesloten, tenzij de verzekering van Verwerker in het betreffende geval overgaat tot uitkering. In dat geval is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Verwerker wordt uitgekeerd.

- 7.4 Verwerker draagt zorg voor afdoende dekking van de aansprakelijkheid, bijvoorbeeld in de vorm van een Cyber Security verzekering.

## Artikel 8. Duur en beëindiging

- 8.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening en de duur van deze Verwerkersovereenkomst is gelijk aan de duur van de genoemde termijn in de verstrekte order.
- 8.2 De Verwerkersovereenkomst maakt na ondertekening ervan door beide Partijen integraal en onlosmakelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Beëindiging van de Hoofdovereenkomst, op welke grond dan ook (niet verlengen, opzeggen of ontbinding), heeft tot gevolg dat de Verwerkersovereenkomst eveneens op dezelfde grond beëindigd wordt (en vice versa), tenzij Partijen in voorkomend geval anders overeenkomen.
- 8.3 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst gelden. Tot deze bepalingen behoren onder meer die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.
- 8.4 Ieder der Partijen is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe bepaald is in de Hoofdovereenkomst, de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende Hoofdovereenkomst op te schorten, dan wel zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- (a) de andere Partij wordt ontbonden of anderszins ophoudt te bestaan;
  - (b) de andere Partij aantoonbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die ernstige toerekenbare tekortkoming niet binnen 30 dagen is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling;
  - (c) een Partij in staat van faillissement wordt verklaard of surséance van betaling aanvraagt.
- 8.5 Verwerker informeert ogenblikkelijk Verantwoordelijke indien een faillissement dreigt dan wel surséance van betaling, zodat Verantwoordelijke tijdig kan beslissen de Persoonsgegevens terug te vorderen alvorens faillissement wordt uitgesproken.

- 8.6 Verantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst per direct te ontbinden indien Verwerker te kennen geeft niet (langer) te kunnen voldoen aan de betrouwbaarheidseisen die op grond van ontwikkelingen in de wet en/of de rechtspraak aan de Verwerking van de Persoonsgegevens worden gesteld. Artikel 9.2 is van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 9. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens

- 9.1 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is voor de in artikel 3.1 genoemde doelen. De Verantwoordelijke zal waar de Persoonsgegevens niet meer nodig zijn de Verwerker raadplegen ter zake de voortzetting van het bewaren van die Persoonsgegevens.
- 9.2 Bij beëindiging van de Verwerkersovereenkomst, of indien van toepassing aan het einde van de overeengekomen bewaartermijnen, of op schriftelijk verzoek van Verantwoordelijke zal Verwerker, tegen de daarvoor op dat moment geldende tarieven die via een offerte kenbaar worden gemaakt, naar keuze van Verantwoordelijke, de Persoonsgegevens onherroepelijk vernietigen of teruggeven aan Verantwoordelijke. Op verzoek van Verantwoordelijke verstrekt Verwerker bewijs van het feit dat de Persoonsgegevens onherroepelijk vernietigd of verwijderd zijn. Eventuele teruggave van de Persoonsgegevens zal in een algemeen gangbaar, gestructureerd gegevensformaat langs elektronische weg plaatsvinden. Indien teruggave, onherroepelijke vernietiging of verwijdering niet mogelijk zijn, stelt Verwerker Verantwoordelijke daarvan onmiddellijk op de hoogte. In dat geval garandeert Verwerker dat hij de Persoonsgegevens vertrouwelijk zal behandelen en niet langer zal verwerken.
- 9.3 Bij het einde van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker alle Hulpverleners die betrokken zijn bij het verwerken van Persoonsgegevens op de hoogte stellen van de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst. De verplichtingen uit artikel 9.2 zijn van overeenkomstige toepassing op deze Hulpverleners, en Verwerker zal waarborgen dat alle betrokken Hulpverleners hieraan uitvoering zullen geven.

## Artikel 10. Informeren van Betrokkenen

- 10.1 Verwerker zal haar volledige medewerking verlenen opdat Verantwoordelijke kan voldoen aan alle wettelijke verplichtingen als een Betrokkene zijn rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.
- 10.2 Indien een Betrokkene met betrekking tot de uitvoering van zijn rechten onder de AVG direct contact opneemt met Verwerker, dan gaat Verwerker hier - behoudens uitdrukkelijke andersluidende instructie van Verantwoordelijke - in eerste instantie niet (inhoudelijk) op in, maar bericht zij dit onverwijld aan Verantwoordelijke met een verzoek om nadere instructies.



## Artikel 11. Slotbepalingen

- 11.1 In het geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en bepalingen uit de genoemde Hoofdovereenkomst zullen de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst leidend zijn.
- 11.2 In geval van nietigheid c.q. vernietigbaarheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 11.3 In alle gevallen waarin deze Verwerkersovereenkomst niet voorziet beslissen Partijen in onderling overleg.

## Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 In geval van een geschil, geeft de meest gereede van Partijen aan de andere Partij schriftelijk te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die Partij het onderwerp van het geschil is.
- 12.3 Alle geschillen welke naar aanleiding van of ten gevolge van deze Verwerkersovereenkomst tussen Partijen en hun rechtsopvolgers mochten ontstaan, worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter binnen het arrondissement van Verantwoordelijke.
- 12.4 Het hiervoor bepaalde laat onverlet de verplichting van Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met en/of voortvloeiende uit de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Smile / \_\_\_\_\_

**Aldus opgemaakt en ondertekend in tweevoud,**

**Naam en handtekening verantwoordelijk voor de Verantwoordelijke**

Naam: \_\_\_\_\_  
Functie: \_\_\_\_\_  
Plaats: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_  
Ondertekening: \_\_\_\_\_

**Naam en handtekening verantwoordelijk voor de Verwerker**

Naam: Mevrouw W. Geurkink  
Functie: Directeur Smile Software b.v.  
Plaats: 's-Hertogenbosch  
Datum: 25 januari 2019

Ondertekening: 

## Annex 1 Persoonsgegevens en bewaartermijnen

Datum laatste aanpassing: 25 januari 2019

### (Bijzondere) persoonsgegevens

De persoonsgegevens die van toepassing zijn in de afgenomen SaaS-dienst worden automatisch per tabel (entity) geassocieerd binnen deze SaaS-dienst. Let op: het kan zijn dat jij niet alle geassocieerde velden binnen jouw instellingen gebruikt.

### Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden door de Verwerker niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Overeenkomst of om een op hem rustende wettelijke verplichting na te komen. Voor Persoonsgegevens die worden verwerkt ten behoeve van de juiste werking van de Dienst (logging, back-up voorzieningen etc.) gelden de volgende bewaartermijnen:

- (a) Persoonsgegevens worden alleen op de productieomgeving bewaard conform het proces dat Verantwoordelijke daar zelf hanteert;
- (b) op de testomgeving is alles geanonimiseerd;
- (c) back-ups worden maximaal 6 weken bewaard;
- (d) mocht Verantwoordelijke de SaaS-Dienst opzeggen dan gaat de exit procedure in werking en worden alle Persoonsgegeven binnen 1 maand volledig verwijderd.

## Annex 2 Maatregelen

Datum laatste aanpassing: 25 januari 2019

Verwerker is ISO-27001 gecertificeerd en hanteert dit dan ook als kader voor haar informatiebeveiligings-beleid en alle bijbehorende maatregelen.

### 1. Online publicatie maatregelen

Op <https://www.smile.nl/toms/> staat een verkort overzicht van de getroffen maatregelen.

### 2. Rapportage

Mochten er nieuwe technische en organisatorische maatregelen getroffen zijn naar aanleiding van een beveiligingsincident die impact hebben op (de data van) Verantwoordelijke, dan zal Verantwoordelijke daarvan zo snel als mogelijk doch binnen uiterlijk 24 uur na activering op de hoogte worden gebracht.

Voor de werkwijze rond Datalekken of mededelingen n.a.v. beveiligingsincidenten, verwijzen wij naar artikel 5 van deze Verwerkersovereenkomst.

### 3. Informatie die moet worden verstrekt bij een Datalek

Onderstaande vragen zijn gebaseerd op de gegevens die moeten worden ingevuld als de Verantwoordelijke een Datalek meldt aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Als Verwerker de Verantwoordelijke moet informeren op grond van artikel 5, zal zij de volgende gegevens verschaffen:

#### Contactgegevens melder

Naam, functie, e-mailadres, telefoonnummer

#### Gegevens over het Datalek

- Geef een samenvatting van het incident waarbij de inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens zich heeft voorgedaan
- Van hoeveel personen zijn Persoonsgegevens betrokken bij de inbreuk? (Vul de aantallen in).
  - Minimaal: (vul aan)
  - Maximaal (vul aan)
- Omschrijf de groep mensen van wie Persoonsgegevens zijn betrokken bij de inbreuk.
- Wanneer vond de inbreuk plaats? (Kies een van de volgende opties en vul waar nodig aan).
  - Op datum
  - Tussen (begindatum periode) en (einddatum periode)
  - Nog niet bekend
- Wat is de aard van de inbreuk? (U kunt meerdere mogelijkheden aankruisen).
  - Lezen (vertrouwelijkheid)

- Kopiëren
- Veranderen (integriteit)
- Verwijderen of vernietigen (beschikbaarheid)
- Diefstal
- Nog niet bekend
- Om welk type Persoonsgegevens gaat het? (U kunt meerdere mogelijkheden aankruisen).
  - NAW-gegevens
  - Telefoonnummers
  - E-mailadressen of andere adressen voor elektronische communicatie
  - Toegangs- of identificatiegegevens (bijvoorbeeld inlognaam/wachtwoord of klantnummer)
  - Financiële gegevens (bijvoorbeeld rekeningnummer, creditcardnummer)
  - Burgerservicenummer (BSN) of sofinummer
  - Paspoortkopieën of kopieën van andere legitimatiebewijzen
  - Geslacht, geboortedatum en/of leeftijd
  - Bijzonder Persoonsgegevens (bijvoorbeeld ras, etniciteit, criminele gegevens, politieke overtuiging, vakbondslidmaatschap, religie, seksuele leven, medische gegevens)
  - Overige gegevens, namelijk (vul aan)
- Welke gevolgen kan de inbreuk hebben voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen? (U kunt meerdere mogelijkheden aankruisen).
  - Stigmatisering of uitsluiting
  - Schade aan de gezondheid
  - Blootstelling aan (identiteits)fraude
  - Blootstelling aan spam of phishing
  - Anders, namelijk (vul aan)

## Vervolgacties naar aanleiding van het Datalek

- Welke technische en organisatorische maatregelen heeft uw organisatie getroffen om de inbreuk aan te pakken en om verdere inbreuken te voorkomen?

## Technische beschermingsmaatregelen

- Zijn de Persoonsgegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt voor onbevoegden? (Kies een van de volgende opties en vul waar nodig aan).
  - Ja
  - Nee
  - Deels, namelijk (vul aan)
- Als de Persoonsgegevens geheel of deels onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt, op welke manier is dit dan gebeurd? (Beantwoord deze vraag als u bij de vorige vraag gekozen heeft voor optie Ja of Deels. Als u gebruik heeft gemaakt van encryptie. Licht dan ook de wijze van versleutelen toe).

## Internationale aspecten

- Heeft de inbreuk betrekking op personen in andere EU-landen? (Kies een van de volgende opties)
  - Ja
  - Nee
  - Nog niet bekend

## Annex 3 Hulpleveranciers en contactgegevens

Datum laatste aanpassing: 25 januari 2019

### Hulpleveranciers

Opdrachtnemer zet de onderstaande Hulpleverancier(s) in bij de uitvoering van de Dienst. Daarnaast gelden de afspraken voor de inzet van Hulpleveranciers die zijn beschreven in artikel 3 lid 5 van deze Verwerkersovereenkomst.

In geval van levering inclusief hosting wordt gebruik gemaakt van de volgende Hulpleveranciers:

Naam organisatie 1:	COLOSS
Korte omschrijving van de dienstverlening:	Main hosting en managed services
Plaats/Land van Verwerking:	Nederland

### Contactgegevens

Bij vragen over de Bijlage en/of de geleverde Dienst, kan contact worden opgenomen met:

Naam:	Frank Bombay
Functie:	Coördinator Informatiebeveiliging
Telefoonnummer:	073 528 00 40

Naam:	Franklin Bolder
Functie:	Functionaris Gegevensbescherming
Telefoonnummer:	073 528 00 40

Voor het melden van een Datalek door Verwerker aan Verantwoordelijke als bedoeld in artikel 5 kan contact opgenomen worden met:

Naam:	_____
Functie:	_____
E-mailadres:	_____
Telefoonnummer:	_____

OPMERKING: Smile heeft veel zorg besteed aan de samenstelling van deze overeenkomst. Dit is de overeenkomst die Smile binnen haar standaard SaaS-dienstverlening zonder meerkosten aan haar klanten kan aanbieden. In geval van verzoeken\* om aanpassingen binnen deze overeenkomst of verzoeken om een andere - door de klant geïnitieerde - overeenkomst af te sluiten, volgt een offerte op basis van nacalculatie om de hiervoor benodigde werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De berekende uurprijs is € 165,- per uur. De werkzaamheden vangen aan na akkoord op de nacalculatie-offerte.

\* Let op: eventuele aanscherpingen op de overeenkomst kunnen ook tot meerkosten leiden binnen het voor de Hoofdovereenkomst overeengekomen (jaar)bedragen. Smile zal dit daar waar van toepassing tijdig kenbaar maken tijdens het aanpassingsproces.