

Rightcom BV
Verwerkersovereenkomst

Inhoud

1.	DEFINITIES	4
2.	INGANGSDATUM EN DUUR	4
3.	ONDERWERP VAN DEZE VERWERKERSOVEREENKOMST	4
4.	VERPLICHTINGEN VERWERKER	5
5.	GEHEIMHOUDINGSPLICHT	6
6.	MELDPLICHT DATALEKKEN EN BEVEILIGINGSINCIDENTEN	6
7.	BEVEILIGINGSMATREGELEN EN CONTROLE	7
8.	INSCHAKELING DERDEN	8
9.	WIJZIGING EN BEËINDIGEN VERWERKERSOVEREENKOMST	8
10.	AANSPRAKELIJKHEID	10
11.	TOEPASSELIJK RECHT	10
12.	OVERIGE BEPALINGEN	11

Partijen

- **Rightcom B.V.** gevestigd aan de Ampérelaan 3 te Drachten ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 87700557 en te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer E. Muller, directeur (hierna: “**Verwerker**”);
- **Afnemer van telecom- en/of internetdiensten van Rightcom BV** (verwerkingsverantwoordelijke)

Overwegende dat:

- Verwerkingsverantwoordelijke gebruik wenst te maken van de diensten van Verwerker, ten behoeve waarvan Partijen de overeenkomst hebben gesloten;
- Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst (mogelijk) persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming zal verwerken;
- Verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt wordt als Verwerker als bedoeld in de WBP en de AVG indien (een) opdrachtgever(s) van Verwerkingsverantwoordelijke de doeleinden en middelen van de gegevensverwerking bepalen, in welk geval die opdrachtgever(s) zijn aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 1 sub d van de WBP, maar dat dit geen invloed heeft op de aanduiding en verplichtingen van Partijen in deze Verwerkersovereenkomst, tenzij anders aangegeven;

Verklaren te zijn overeengekomen een Verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: WBP), dan wel artikel 28, derde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker.

Waar in deze Verwerkersovereenkomst termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 1 WBP /artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de WBP / AVG toegekend.

Tot de inwerkingtreding van de AVG geldt voor de gebruikte termen in deze overeenkomst:

- 'Verwerkingsverantwoordelijke' dient te worden gelezen als 'verantwoordelijke'
- 'Verwerker' dient te worden gelezen als 'bewerker'

1. Definities

- 1.1 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.
- 1.2 Toezichthouder: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) zijnde het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het toezicht op het verwerken van persoonsgegevens.
- 1.3 Servicelevel Agreement (SLA): overeenkomst tussen Partijen waarin de eisen en voorwaarden, waaraan de op grond van de Overeenkomst te leveren diensten en producten moeten voldoen, zijn beschreven.
- 1.4 Overeenkomst: de getekende offerte, waarin de door Verwerker te leveren diensten en/of producten worden aangeduid.

2. Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening en duurt voort zolang de Verwerker als Verwerker van persoonsgegevens optreedt in het kader van de door de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens voor het uitvoeren van de werkzaamheden zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

3. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 De Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van contract Hosted VoIP, getekend op 1-2-2018; dit is de onderliggende hoofdovereenkomst. De door de Verwerker uit te voeren werkzaamheden waar deze Verwerkersovereenkomst betrekking op heeft, worden nader, omschreven in bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 3.2 De Verwerker verbindt zich om in het kader van die werkzaamheden de door of via de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

4. Verplichtingen Verwerker

- 4.1 De Verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke, in overeenstemming met diens instructies.
- 4.2 De Verwerker heeft geen zeggenschap over de ter beschikking gestelde persoonsgegevens. Zo neemt hij geen beslissingen over ontvangst en gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van gegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens verstrekt onder deze Verwerkersovereenkomst komt nimmer bij de Verwerker te berusten.
- 4.3 De Verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de in artikel 3 genoemde werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens. De Verwerker zal alle redelijke instructies van de contactpersoon, als bedoeld in artikel 12.2, opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 4.4 De Verwerker zal te allen tijde op eerste verzoek van de contactpersoon, als bedoeld in artikel 12.2, door Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens met betrekking tot deze Verwerkersovereenkomst ter hand stellen.
- 4.5 De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de WBP en de AVG, meer in het bijzonder de rechten van betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

5. Geheimhoudingsplicht

- 5.1 Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van de Verwerker, evenals de Verwerker zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de Verwerker, inclusief tijdelijke krachten en stagiairs, tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring. Deze verklaring blijft ook van kracht wanneer de medewerker niet meer werkzaam is bij de Verwerker.
- 5.2 Indien de Verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, zal de Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren. Tenzij wettelijke bepalingen dit verbieden.

6. Meldplicht datalekken en beveiligingsincidenten

- 6.1 De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – schriftelijk informeren over alle (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan de toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken. Verwerker zal voorts, op het eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, alle inlichtingen verschaffen die de Verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen. Daarbij verschaft Verwerker in ieder geval de informatie aan de Verwerkingsverantwoordelijke zoals omschreven in bijlage 2.
- 6.2 De Verwerker beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang met en afhandeling van inbreuken en zal de Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in het plan. Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van materiële wijzigingen in het plan van aanpak.
- 6.3 De Verwerker zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.4 De Verwerker zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig, op de kortst mogelijke termijn, verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n). Daarbij verschaft Verwerker in ieder geval de informatie, zoals beschreven in bijlage 2, aan de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.5 De Verwerker houdt een gedetailleerd logboek bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen, waarin minimaal de informatie zoals bedoeld in bijlage 2 is opgenomen en geeft daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in.
- 6.6 Partijen verplichten zich contactpersonen met naam en functie te benoemen voor het melden en afhandelen van datalekken en beveiligingsincidenten.

7. Beveiligingsmaatregelen en controle

- 7.1 De Verwerker neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van de Verwerkingsverantwoordelijke te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 7.2 De Verwerker verplicht zich de in lid 1 bedoelde beveiligingsmaatregelen overeen te komen met een in te schakelen derde.
- 7.3 De Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren. De Verwerker is verplicht de Verwerkingsverantwoordelijke of, de onder geheimhouding, controlerende instantie in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke toe te laten en verplicht medewerking te verlenen zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.
- 7.4 De Verwerkingsverantwoordelijke zal de controle slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan de Verwerker. In deze schriftelijke melding wordt duidelijk de scope van de audit aangegeven.
- 7.5 De Verwerker verbindt zich om binnen een door de Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn de Verwerkingsverantwoordelijke, of de door de Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, te voorzien van de verlangde informatie. Hierdoor kan de Verwerkingsverantwoordelijke, of de door de Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, zich een oordeel vormen over de naleving door de Verwerker van deze Verwerkersovereenkomst. De Verwerkingsverantwoordelijke, of de door de Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.
- 7.6 Verwerker staat ervoor in, de door de Verwerkingsverantwoordelijke of ingeschakelde derde, aangegeven aanbevelingen ter verbetering binnen de daartoe door partijen in overleg te bepalen redelijke termijn uit te voeren.
- 7.7 Naast rapportages door de Verwerker en controles door de Verwerkingsverantwoordelijke of controlerende instantie in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke, kunnen beide partijen ook overeenkomen gebruik te maken van een Third Party Memorandum (TPM) opgesteld door een onafhankelijke externe deskundige.
- 7.8 De redelijke kosten van de controle worden gedragen door de partij die de kosten maakt, tenzij het een gerichte controle in verband met een eerder geconstateerde tekortkoming betreft.

8. Inschakeling derden

- 8.1 De Verwerker is slechts gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden geheel of ten dele uit te besteden aan derden na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 8.2 De Verwerkingsverantwoordelijke kan aan de schriftelijke toestemming voorwaarden verbinden, op het gebied van geheimhouding en ter naleving van de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 8.3 De Verwerker blijft in deze gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst. De Verwerker garandeert dat deze derden schriftelijk minimaal dezelfde plichten op zich nemen als tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker zijn overeengekomen en zal de Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in de overeenkomsten met deze derden waarin deze plichten zijn opgenomen.
- 8.4 De Verwerker mag de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte naar landen buiten de EER is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 8.5 De Verwerker houdt een actueel register bij van de door hem ingeschakelde derden en onderaannemers waarin de identiteit, vestigingsplaats en een beschrijving van de werkzaamheden van de derden of onderaannemers zijn opgenomen, alsmede eventuele door de Verwerkingsverantwoordelijke gestelde aanvullende voorwaarden. De Verwerker geeft de Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek inzage in het register.

9. Wijziging en beëindigen Verwerkersovereenkomst

- 9.1 Wijziging van deze Verwerkersovereenkomst kan slechts schriftelijk plaatsvinden middels een door beide partijen geaccordeerd voorstel.
- 9.2 Zodra de samenwerking is beëindigd, zal de Verwerker naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke (i) alle of een door Verwerkingsverantwoordelijke bepaald gedeelte van haar in het kader van deze Verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde persoonsgegevens aan de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen (ii) de persoonsgegevens die hij van de Verwerkingsverantwoordelijke heeft ontvangen op alle locaties vernietigen, in welke vorm dan ook en verklaart dit schriftelijk, tenzij partijen iets anders overeenkomen. De Verwerkingsverantwoordelijke kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. De eisen aan het bestandsformaat worden slechts gesteld voor zover nodig om aan de eis van data-portabiliteit als bedoeld in de AVG te kunnen voldoen. De in dit artikel bedoelde werkzaamheden moeten, binnen een redelijke termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.

- 9.3 De Verwerker zal te allen tijde de in het vorig lid beschreven data-portabiliteit waarborgen zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de gegevens.
- 9.4 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker treden met elkaar in overleg over wijzigingen in deze Verwerkersovereenkomst als een wijziging in regelgeving of een wijziging in de uitleg van regelgeving daartoe aanleiding geeft.
- 9.5 Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt, nakoming blijvend onmogelijk is of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.
- 9.6 De Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe is bepaald in de Verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende hoofdovereenkomst, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven op te schorten, dan wel zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, nadat Verwerkingsverantwoordelijke constateert dat:
- a) Verwerker (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; of
 - b) Verwerker zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of
 - c) de organisatie van Verwerker wordt ontbonden; of
 - d) Verwerker zijn activiteiten staakt; of
 - e) sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de organisatie van Verwerker die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de Verwerkingsverantwoordelijke kan worden verwacht dat zij de Verwerkersovereenkomst in stand houdt; of
 - f) de andere partij aantoonbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die ernstige toerekenbare tekortkoming niet binnen een redelijke termijn is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling dan wel een van de overige situaties bedoeld in artikel 9.5 zich voordoet.
- 9.7 Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst 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.
- 9.8 Indien de Verwerkersovereenkomst voortijdig wordt beëindigd, is artikel 9 lid 2 en 3 van overeenkomstige toepassing.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Indien de Verwerker tekortschiet in de nakoming van de verplichting uit deze Verwerkersovereenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke hem in gebreke stellen. Ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de Verwerker een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is Verwerker in verzuim.
- 10.2 Verwerker is aansprakelijk op grond van het bepaalde in artikel 49 van de WBP en artikel 82 AVG, schade of nadeel voortvloeiende uit het niet nakomen van deze Verwerkersovereenkomst daaronder begrepen.
- 10.3 Verwerker vrijwaart Verwerkingsverantwoordelijke voor schade of nadeel voor zover ontstaan door werkzaamheid van de Verwerker.
- 10.4 Indien Verwerker de in artikel 6 lid 1 van deze Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichting niet of niet-tijdig nakomt en de toezichthouder de Verwerkingsverantwoordelijke dientengevolge een bestuurlijke boete oplegt, is Verwerker aansprakelijk en zal Verwerkingsverantwoordelijke een contractuele boete ter hoogte van hetzelfde bedrag doch met een maximum van het verzekerde bedrag van de beroepsaansprakelijkheids-verzekering bedoeld in artikel 10.5 opleggen aan Verwerker. Deze boete is niet vatbaar voor verrekening en opschorting en laat de rechten van Verwerkingsverantwoordelijken op nakoming en schadevergoeding onverlet.
- 10.5 Verwerker geeft Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek inzage in de polis van de verzekering bedoeld in artikel 10.4

11. Toepasselijk recht

- 11.1 Op deze Verwerkersovereenkomst en op alle geschillen die daaruit mogen voortvloeien of daarmee mogen samenhangen, is het Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Verwerker is gevestigd.

12. Overige bepalingen

Deze Verwerkersovereenkomst kan worden aangehaald als 'Verwerkersovereenkomst Rightcom BV.

- 12.2 De in de SLA genoemde contractbeheerder treedt namens de Verwerkingsverantwoordelijke op als contactpersoon.

Aldus opgesteld en getekend,

Verwerkingsverantwoordelijke

Verwerker

.. / ... / 20..
datum

____/____/_____
datum

RIGHTCOM BV

Dhr. E. Muller

Directeur

Algemeen Directeur

Bijlage 1: Omschrijving werkzaamheden ter uitwerking van artikel 3 lid 1

Werkzaamheden

De door de Verwerker uit te voeren werkzaamheden zoals beschreven in de Overeenkomst en bijbehorende SLA.

Categorieën personen en soorten persoonsgegevens

Categorieën Betrokkenen

- A. De personen waarop de Persoonsgegevens betrekking hebben zijn in ieder geval:
- Vertegenwoordigers en eindgebruikers van Klant, zoals werknemers, opdrachtnemers, medewerkers en klanten

B. Soort Persoonsgegevens

De Persoonsgegevens die door Rightcom worden verwerkt zijn in ieder geval:

- NAW-gegevens, telefoonnummers, e-mailadressen;
- Berichten bestaande uit audio of data;
- Administratienummers (klantnr., debiteurenrs., etc.);
- Toegangsgegevens (gebruikersnamen/wachtwoorden);
- ID-gegevens (User ID's, SIM-kaartnr., etc.);

C. Aard en doel van de verwerking

Rightcom levert telecommunicatie & IT diensten en daarmee samenhangende diensten. De Persoonsgegevens worden in ieder geval voor de volgende doelen verwerkt:

- Het leveren van telecommunicatie & IT diensten;
- Het leveren van additionele functionaliteiten ten behoeve van de telecommunicatie & IT diensten;
- Het voorbereiden en inrichten van producten en diensten ten behoeve van Klant;
- Het beheer van deze diensten;
- Het uitvoeren van relatiebeheer;
- Het kunnen geven van technische ondersteuning aan Klant;

D. Verwerking buiten de EER 9 bereikbaar zijn zoals jij wilt Niet van toepassing

Bijlage 2: Inlichtingen om incidenten te beoordelen ter uitwerking van artikel 6 lid 1, 4 en 5

De Verwerker zal alle inlichtingen verschaffen die de Verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen. Daarbij verschaft Verwerker in ieder geval de volgende informatie aan de Verwerkingsverantwoordelijke:

- wat de (vermeende) oorzaak is van de inbreuk;
- wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- wat de (voorgestelde) oplossing is;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens betrokken zijn bij de inbreuk;
- het soort of de soorten persoonsgegevens die betrokken zijn bij de inbreuk;
- de datum waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen de inbreuk heeft plaatsgevonden);
- de datum en het tijdstip waarop de inbreuk bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de reeds ondernomen maatregelen zijn om de inbreuk te beëindigen en om de gevolgen van de inbreuk te beperken.