

# Algemene Verwerkersvoorwaarden Dewi Online BV

1. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Dewi Online BV, statutair gevestigd te Oisterwijk en kantoorhoudende te (5061 PA) Oisterwijk aan de Almijstraat 14, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 0817 9207, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heren H.B.G. (Derk) Wissink en M.J. (Mark) Brok, in de functie van Directeur, hierna te noemen: "Verwerker" (in de zin van de AVG);  
en
2. De klant (zoals gedefinieerd in de Algemene voorwaarden en omschreven in de aanbieding, offerte, opdrachtbevestiging, gebruiks- c.q. gebruikersovereenkomst, licentieovereenkomst of vergelijkbaar) zijnde (rechts)persoon of organisatie die digitaal dan wel schriftelijk opdracht heeft verstrekt aan Verwerker voor het leveren van Software, programmatuur, ICT-hardware, diensten of overige zaken, hierna te noemen: "Verantwoordelijke" (in de zin van de AVG);

Gezamenlijk aan te duiden als "Partij(en)";

## **OVERWEGENDE DAT:**

- (a) Verwerker met zijn klanten een overeenkomst c.q. overeenkomsten heeft gesloten ten behoeve van diensten & leveringen ten behoeve van de klant ofwel de Verantwoordelijke c.q. Verwerkingsverantwoordelijke;
- (b) De diensten met zich meebrengen dat persoonsgegevens worden verwerkt, waarvoor Verantwoordelijke verantwoordelijk is in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR);
- (c) Verwerker de betreffende gegevens louter in opdracht van Verantwoordelijke verwerkt en niet voor eigen doeleinden.
- (d) Per 25 mei 2018 van toepassing zal zijn Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (Algemene Verordening Gegevensbescherming) ofwel de "AVG";
- (e) De AVG aan de Verantwoordelijke de plicht opleggen om ervoor zorg te dragen dat de Verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmiddelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen.

- (f) Verwerker hiertoe bereid is en tevens bereid is de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG na te komen;
- (g) Partijen middels deze Verwerkersvoorwaarden hun rechten en plichten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de (Hoofd)overeenkomst(en) wensen vast te leggen;
- (h) Waar wordt gerefereerd aan bepalingen van de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen van de AVG bedoeld;
- (i) Deze Verwerkersvoorwaarden, indien van toepassing, alle eerdere overeenkomst(en) van gelijke strekking tussen Partijen vervangt.

## **VERANTWOORDELIJKE EN VERWERKER KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:**

### **Artikel 1. Definities**

- a) **Algemeen:** definities hebben de betekenis die eraan wordt toegekend in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679/EU), hierna te noemen AVG
- b) **Betrokkene** is degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
- c) **Bijzondere gegevens** zijn Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 16 van de Wbp en 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 onder de (Hoofd)overeenkomst te leveren 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) **Hoofdovereenkomst** is de Gebruikerslicentie die is afgesloten door Verantwoordelijke bij Verwerker, voor gebruik van een applicatie van Dewi Online BV.
- h) **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.
- i) **Overeenkomst(en)** is (zijn) een afspraak (afspraken) waarin het verwerken van persoonsgegevens (eventueel) onderdeel uitmaakt.
- j) **Persoonsgegeven** 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 Overeenkomst.
- k) **Subverwerker** is een Hulpleverancier die in opdracht van Verwerker en ten behoeve van de Verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

- l) **Toezichthouder** is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het verwerken van persoonsgegevens.
- m) **Verantwoordelijke**, of ook wel Verwerkingsverantwoordelijke, is een natuurlijk persoon, een rechtspersoon, een dienst of ander orgaan welke aangemerkt wordt als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens en is de partij die de doeleinden van en middelen aanwijst voor de verwerking van persoonsgegevens.
- n) **Verwerker** is de partij die als Verwerker in de zin van de Wbp/AVG ten behoeve van de Verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.
- o) **Verwerkersvoorwaarden** zijn de voorwaarden vastgelegd in onderhavig document waaronder Partijen Persoonsgegevens verwerken.
- p) **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 overeenkomst**

- 2.1. Verwerker verwerkt uitsluitend in opdracht van de Verantwoordelijke en gedurende de looptijd van de in artikel 1 van deze Verwerkersovereenkomst genoemde (Hoofd)overeenkomst ten behoeve van Verantwoordelijke, en ter voldoening aan enige wettelijke verplichting, persoonsgegevens.
- 2.2. Verwerker garandeert dat al haar personeel op enigerlei wijze betrokken bij de verwerking van persoonsgegevens, alsmede de onder zijn gezag opererende Subverwerkers, zich houdt aan de voorschriften van de AVG en aan hetgeen verder uit deze Verwerkersvoorwaarden voortvloeit, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 2.3. Verantwoordelijke staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkingsovereenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Verantwoordelijke staat ervoor in dat de persoonsgegevens en categorieën volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave daarvan.

## **Artikel 3. Uitvoering verwerking & geheimhouding**

- 3.1 De door Verwerker uit te voeren werkzaamheden waarop deze Verwerkersvoorwaarden betrekking hebben worden nader omschreven in bijlage A. Verwerker garandeert dat hij ten behoeve van Verantwoordelijke uitsluitend

persoonsgegevens zal verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de prestaties onder de in artikel 1 van deze Verwerkersvoorwaarden genoemde (Hoofd)overeenkomst(en). Overige verwerkingen zullen uitsluitend worden uitgevoerd in expliciete opdracht van Verantwoordelijke of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

- 3.2 Verwerker zal alle redelijke instructies van Verantwoordelijke in verband met de verwerking van de persoonsgegevens opvolgen. De Verwerker neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van de persoonsgegevens. Verwerker stelt Verantwoordelijke direct 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. 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 Verwerker garandeert dat hij alle persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk zal behandelen en dat hij al zijn werknemers, vertegenwoordigers en/of de onder zijn gezag opererende Subverwerkers 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 geheimhoudingsplicht opgelegd hebben gekregen en zal Verantwoordelijke op verzoek inzage hierin geven.
- 3.5 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 (Hoofd)overeenkomst(en), er een wettelijke grondslag is of in het geval hiervoor expliciete voorafgaande toestemming van Verantwoordelijke is verkregen. Het is Verwerker wel toegestaan gegevens uit datasets van Verantwoordelijke te gebruiken, indien het gegevens in geaggregeerde, niet naar individuele personen herleidbare vorm betreft.
- 3.6 De geheimhoudingsplicht jegens derden is niet van toepassing indien het verstrekken van informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de (hoofd)overeenkomst, een verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersvoorwaarden. Hieronder valt onder meer de gegevensoverdracht tussen twee Verwerkers, welke in expliciete opdracht van Verantwoordelijke onderling data dienen uit te wisselen, waarbij artikel 2.3 van toepassing is.

- 3.7 Verwerker zal zijn volledige en tijdige medewerking verlenen aan Verantwoordelijke om Verantwoordelijke in staat te stellen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, zoals (onder meer):
- (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);
  - (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.
- De redelijkerwijs daarmee gepaard gaande (extra) kosten komen voor rekening van Verantwoordelijke.
- 3.8 Verwerker zal de (persoons)gegevens van Verantwoordelijke logisch gescheiden verwerken van de (persoons)gegevens die hij voor zichzelf of namens derde partijen verwerkt.
- 3.9 Verantwoordelijke staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de grondslagen van de AVG valt, of wanneer dit niet het geval, is een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens plaats vindt. Vanaf het moment dat op 25 mei 2018 de AVG van toepassing wordt, staat Verantwoordelijke ervoor in dat zij een register zal bijhouden van de onder deze verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen. De Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht en/of registerplicht.
- 3.10 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in de Europese Unie maar ook in landen buiten de EU, mits er door de Europese Commissie is vastgesteld dat dit land een passend beschermingsniveau waarborgt of er door Verwerker met de betreffende partij buiten de Europese Unie een EC Model Contract is gesloten.
- 3.11 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens onder deze verwerkingsvoorwaarden, overeenkomstig de instructies van Verantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoording van Verantwoordelijke. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van persoonsgegevens door Verantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden in opdracht van Verantwoordelijke en/of andere doeleinden, is Verwerker niet verantwoordelijk.

#### **Artikel 4. Beveiliging, maatregelen & controle**

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 bieden, 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 (Hoofd)overeenkomst(en) reeds bepaalde maatregelen begrepen.

De maatregelen omvatten in ieder geval (o.a. ook uiteengezet in Bijlage B.):

- (a) maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de persoonsgegevens voor de doeleinden die zijn uiteengezet in Bijlage A.;
- (b) maatregelen waarbij de Verwerker zijn medewerkers en eventuele Subverwerkers uitsluitend toegang geeft tot persoonsgegevens via op naam gestelde accounts en waarbij de betreffende accounts alleen toegang geven tot die persoonsgegevens waartoe de toegang voor de betreffende persoon noodzakelijk is;
- (c) maatregelen dan wel advies uitbrengen aan de hostende partij en/of Subverwerkers over 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 gegevens te garanderen en overige maatregelen, een en ander zoals nader uitgewerkt in Bijlage B.

4.2 Verwerker heeft een passend 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 is verantwoordelijk voor de naleving van de tussen partijen afgesproken (extra) maatregelen. Verantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor 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.

Deze audit vindt uitsluitend plaatst nadat opgevraagde rapportages zijn beoordeeld en Verantwoordelijke alsnog argumenten aanbrengt, die een door Verantwoordelijke geïnitieerde audit rechtvaardigt. Verwerker zal aan zo'n audit meewerken en ondersteunende gegevens aanleveren; Verantwoordelijke zal ervoor zorgdragen dat een audit een zo min mogelijk verstorend effect op de werkzaamheden van de Verwerker veroorzaakt.

Bevindingen naar aanleiding van de 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. De redelijkerwijs met de audit gepaard gaande kosten komen voor rekening van Verantwoordelijke, tenzij de audit aantoonst dat deze ook achteraf zeer gerechtvaardigd was. De kosten voor in te huren derde(n) zullen altijd door de Verantwoordelijke worden gedragen.

- 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 Overeenkomst verwerkte persoonsgegevens.
- 4.5 Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan het onder 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.
- 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, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging.

## **Artikel 5. Incidentenmanagement & meldplicht**

- 5.1 Partijen zullen elkaar informeren over feiten c.q. relevante inbreuk(gevaren) waarvan zij redelijkerwijze kunnen verwachten dat deze invloed hebben op de verwerking van persoonsgegevens waar deze overeenkomst op toe ziet.
- 5.2 Verwerker zal actief monitoren op inbreuken op beveiligingsmaatregelen en over de resultaten van de monitoring, indien benodigd c.q. uitdrukkelijke gewenst, rapporteren aan Verantwoordelijke.
- 5.3 Verwerker zal Verantwoordelijke zo spoedig mogelijk –afgezet tegen de termijn die geldt voor een eventuele meldingsplicht van Verantwoordelijke - op de hoogte stellen van ieder incident. Met een incident wordt bedoeld: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van

persoonsgegevens. Verwerker verstrekt daarbij, naast het feit dat er een (kans op een) datalek is geweest, alle relevante informatie omtrent:

- Het tijdstip van het incident c.q. de periode waarbinnen het incident heeft plaats gevonden;
- Het tijdstip waarop het incident bekend is geworden bij Verwerker en bij de eventueel ingeschakelde hulpleverancier;
- De aard van het incident;
- De (mogelijk) getroffen gegevens en aantal personen (indien geen exacte getallen bekend zijn: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens gelekt zijn);
- Een omschrijving van de groep personen die het incident betreft, inclusief de soorten gegevens;
- Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- De geconstateerde en de vermoedelijke oorzaak van het incident
- De geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van het incident,
- En de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden genomen om het incident op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding.

- 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 Verwerkersvoorwaarden, 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 Verantwoordelijke van een onmiddellijke reactie over een incident kunnen voorzien, om vervolgens effectief samen te werken met Verantwoordelijke om het incident af te handelen.
- 5.8 Meldingen die worden gedaan door Verwerker op grond van dit artikel worden gericht aan de Directie van Verantwoordelijke, of indien van toepassing, aan een andere door Verantwoordelijke schriftelijk bekendgemaakte werknemer van c.q. vertegenwoordiger namens Verantwoordelijke.
- 5.9 Verantwoordelijke zal, indien naar haar oordeel noodzakelijk, betrokkenen en andere derden waaronder eventueel de Autoriteit Persoonsgegevens informeren over incidenten.
- 5.10 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. De verantwoordelijkheid tot het doen van een melding aan de Toezichthouder ligt bij de Verantwoordelijke.

#### **Artikel 6. Subverwerkers / hulpleveranciers - Andere Verwerkers**

- 6.1 Het is Verwerker toegestaan om Subverwerkers in te schakelen om aan een opdracht te voldoen. Hiervan kan echter expliciet in overleg en/of in opdracht van de Verantwoordelijke worden afgeweken. In het geval dat Verwerker een Subverwerker inschakelt dienen deze beide partijen een Subverwerkers-overeenkomst te sluiten. Verwerker zal Verantwoordelijke, op verzoek van Verantwoordelijke, inzage hierin geven.  
De Subverwerkers welke ten tijde van het sluiten van deze worden ingezet, zijn weergegeven in Bijlage C.
- 6.2 Het staat Verwerker vrij om te wisselen van Subverwerker. Verwerker draagt de verantwoordelijkheid om een nieuwe Subverwerker dezelfde of strengere verplichtingen op te leggen die uit deze Verwerkersvoorwaarden of uit de wet voortvloeien. Verwerker zal Verantwoordelijke, indien van toepassing, tijdig informeren over een eventuele wisseling.  
Verantwoordelijke kan een overstap naar een andere Subverwerker niet blokkeren; als Verantwoordelijke echter van mening is en blijft dat zij door de wisseling niet meer de gewenste dienstverlening kan bieden aan haar klanten, dan wel niet meer

aan de wettelijke verplichtingen kan voldoen, zullen Verwerker en Verantwoordelijke in overleg treden over een alternatieve (maatwerk) oplossing.

- 6.3 Verwerker blijft volledig aansprakelijk jegens Verantwoordelijke voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een derde, tenzij de dienstverlening van de derde (Subverwerker –Toeleverancier- andere Verwerker) op uitdrukkelijk verzoek van Verantwoordelijke is.
- 6.4 Voor de inzet van derden in een land buiten de Europese Economische Ruimte zonder een passend beschermingsniveau is altijd expliciet toestemming vereist van Verantwoordelijke, tenzij wordt voldaan aan de voorwaarden van 3.10.
- 6.5 Indien Verantwoordelijke andere Verwerkers wenst in te schakelen, waarover Verwerker geen zeggenschap heeft, maar er wel een koppeling dient te worden gerealiseerd tussen de systemen van beide verwerkers, is er geen sprake van een Verwerker-Subverwerker-relatie. Verwerker zal onder artikel 3.6 data c.q. gegevens uitwisselen, waarbij op verzoek een beschrijving zal worden verstrekt aan Verantwoordelijke. Verantwoordelijke zal toezien op de invulling van deze gegevensuitwisseling; Verantwoordelijk zal verder zelfstandig een Verwerkersovereenkomst met deze Verwerker afsluiten.

## **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 Verwerkersvoorwaarden. Indien een Partij te kort schiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor nakoming wordt gegund. Blijft nakoming dan nog 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.
- 7.2 De aansprakelijkheid van Verwerker wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de (Hoofd)overeenkomst, deze verwerkersvoorwaarden of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Verantwoordelijke overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de in de (Hoofd)overeenkomst bedongen prijs (ex btw).

Indien deze overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. Verwerker is slechts aansprakelijk voor directe schade voor zover deze is ontstaan door werkzaamheid van Verwerker.

De aansprakelijkheid is per gebeurtenis, waarbij een samenhangende reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade meer bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Onder directe schade wordt verstaan de schadeposten zoals opgenomen in de polis bladen van de aansprakelijkheidsverzekering van Dewi Online BV.

- 7.3 De totale aansprakelijkheid van Verwerker voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiele beschadigingen bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
- 7.4 De aansprakelijkheid van Verwerker voor bedrijfsschade, waaronder schade wegens gederfde winst of niet gerealiseerde besparingen, aanspraken van afnemers, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade of andere indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Dewi Online BV verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, bijvoorbeeld bij een beveiligingslek en/of datalek, of de voorkoming of beperking hiervan. Bovenstaande beperking vervalt ingeval van grove schuld of opzet van Dewi Online BV en/of haar leidinggevenden.
- 7.5 De aansprakelijkheid voor schade verband houdende met het gebruik van door de Verantwoordelijke aan Verwerker voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Verantwoordelijke aan Verwerker voorgeschreven toeleveranciers c.q. Verwerkers of Subverwerkers, is uitgesloten.
- 7.6 Partijen dragen zorg voor afdoende dekking van aansprakelijkheid, eventueel in de vorm van een Cyber Security verzekering.
- 7.7 Indien Verwerker een sanctie krijgt opgelegd door de Toezichthouder of schade dient te vergoeden aan een betrokkene ten gevolge van handelen of nalaten van Verantwoordelijke, vrijwaart Verantwoordelijke Verwerker en stelt deze op eerste verzoek schadeloos voor deze sanctie of schade, waaronder mede begrepen de (juridische) kosten.

## **Artikel 8. Duur, wijzigen en beëindigen Verwerkersvoorwaarden**

- 8.1 Deze Verwerkersvoorwaarden gaan in op 25 mei 2018 en de duur van deze Verwerkersvoorwaarden is gelijk aan de duur van de genoemde termijn in de (Hoofd)overeenkomst(en) c.q. de duur van de (deel)overeenkomst(en).
- 8.2 De Verwerkersvoorwaarden maken integraal en onlosmakelijk deel uit van de (Hoofd)overeenkomst. Beëindiging van de (Hoofd)overeenkomst, op welke grond dan ook (opzegging / ontbinding), heeft tot gevolg dat de Verwerkersvoorwaarden

eveneens op dezelfde grond beëindigd worden (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 Verwerkersvoorwaarden voort te duren, blijven na beëindiging van de (hoofd)overeenkomst 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 de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende (componenten van de) (Hoofd)overeenkomst 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 ernstig tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die ernstige toerekenbare tekortkoming niet binnen 30 dagen (of langer indien dit onvermijdelijk is) is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling;
  - (c) een partij in staat van faillissement wordt verklaard of surséance van betaling aanvraagt.
- 8.5 Verantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersvoorwaarden niet langer van toepassing te verklaren en de (Hoofd)overeenkomst per direct te ontbinden indien de leiding van Verwerker schriftelijk, uitdrukkelijk en onmiskenbaar 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.
- 8.6. Verwerker is gerechtigd om wijzigingen in Verwerkersvoorwaarden door te voeren, welke expliciet en aantoonbaar aan Klanten / Verantwoordelijken moeten worden medegedeeld. Verantwoordelijke heeft daarna 30 dagen de tijd om aan te geven dat men niet akkoord is. Zonder tegenbericht van Verantwoordelijke zijn de wijzigingen door Verantwoordelijke geaccepteerd.
- Verwerker zal Verantwoordelijke tijdig informeren over wijzigingen in de Verwerkersvoorwaarden, als een wijziging in regelgeving of een wijziging in de uitleg van regelgeving daartoe aanleiding geeft.

## **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. Verder kent Verwerker default bewaartermijnen voor categorieën persoonsgegevens, welke zijn terug te vinden in Bijlage D.

- 9.2 Bij het niet langer van toepassing verklaren c.q. zijn van de Verwerkersvoorwaarden, 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 (gedeeltelijk) teruggeven aan Verantwoordelijke.

*\* Verwerker zal te allen tijde de conform het recht op overdraagbaarheid van gegevens conform artikel 20 AVG waarborgen, zodat er geen sprake is van verlies van (delen van) de gegevens*

Op verzoek van Verantwoordelijke verstrekt Verwerker bewijs (voor zover dit technisch mogelijk is bij verwijdere gegevens) van het feit dat de gegevens onherroepelijk vernietigd, geanonimiseerd of verwijderd zijn. Eventuele teruggave van de gegevens zal in een algemeen gangbaar, gestructureerd gegevensformaat langs elektronische weg plaatsvinden. Indien teruggave, onherroepelijke vernietiging of verwijdering niet mogelijk zijn, stelt Verwerker Verantwoordelijke daarvan 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 (Hoofd)overeenkomst inclusief Verwerkersvoorwaarden zal Verwerker alle Subverwerkers die betrokken zijn bij het verwerken van persoonsgegevens op de hoogte stellen van de beëindiging hiervan. De verplichtingen uit artikel 9.2 zijn van overeenkomstige toepassing op deze Subverwerkers, en Verwerker zal zorgdragen dat alle betrokken Subverwerkers hieraan uitvoering zullen geven onder de overeengekomen condities.

*N.B. Verantwoordelijke is zelf verantwoordelijk inzake het nakomen van wetgeving omtrent de bewaartermijn van (Persoons)gegevens, zoals bijvoorbeeld opgenomen in de Archiefwet of bijvoorbeeld in het kader van een bewaarplicht voor financiële gegevens enzovoort. Houd hier rekening mee in de keuze voor vernietiging of overdracht van gegevens uit de lokale c.q. SaaS omgeving.*

## **Artikel 10. Informeren van betrokkenen**

- 10.1 Verantwoordelijke zal haar volledige medewerking verlenen opdat Verwerker 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. Verantwoordelijke zal het verzoek vervolgens in eerste instantie verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Verantwoordelijke hulp benodigd heeft van de Verwerker voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan de Verwerker hiervoor kosten in rekening brengen.

### **Artikel 11. Slotbepalingen**

- 11.1 In het geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit deze Verwerkersvoorwaarden en bepalingen uit de genoemde (Hoofd)overeenkomst, zullen de bepalingen van de Hoofdovereenkomst leidend zijn.
- 11.2 In geval van nietigheid c.q. vernietigbaarheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersvoorwaarden, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 11.3 Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersvoorwaarden niet (meer) rechtsgeldig blijken te zijn, overleggen Partijen om een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling. In alle gevallen waarin deze Verwerkersvoorwaarden niet voorzien beslissen partijen in onderling overleg.

### **Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillen**

- 12.1 Op deze Verwerkersvoorwaarden 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 Verwerkersvoorwaarden tussen Partijen en hun rechtsopvolgers mochten ontstaan, en niet onderling opgelost kunnen worden, worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter die ook bevoegd is in het kader van de Hoofdovereenkomst.
- 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 Verwerkersvoorwaarden, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

### **Contactgegevens**

Bij vragen over de bijlagen en/of de geleverde dienst, kan contact worden opgenomen met:

Naam : Mark Brok  
Functie : Partner  
E-mail : mbrok@dewi.nl  
Telefoonnummer : +31 (0)13-762 0700  
Melden van een beveiligingsprobleem: security@dewi.nl

## Bijlage A: Omschrijving werkzaamheden Verwerker

Voor de definitie van de gebruikte termen wordt verwezen naar de verwerkersvoorwaarden van Dewi Online BV.

### 1. Verwerkingen

Dit verwerkingsregister benoemt drie verwerkingen in het kader van de verschillende (typen) overeenkomsten tussen verwerker en verantwoordelijke.

#### 1.1. Verwerking gebruikersgegevens (t.b.v. ICT Dienstverlening)

- Doel : Gebruikersadministratie voor toegang tot de desbetreffende Applicatie Programmatuur door medewerkers van verantwoordelijke
- Rechtsgrondslag: Uitvoering van de overeenkomst
- Betrokkenen: Medewerkers van verantwoordelijke
- Duur: Duur van de overeenkomst

De volgende Persoonsgegevens zullen in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt:

- Naam, email, en organisatie (en direct afleidbare gegevens).
- Verwerker verwerkt persoonsgegevens voor verantwoordelijke ten behoeve van:
  - beheer voor verantwoordelijke ten aanzien van (de toegangscontrole van) de Applicatie Programmatuur
  - om Verantwoordelijke, medewerkers van Verantwoordelijke en betrokkenen te informeren over wijzigingen en/of incidenten (en de afhandeling daarvan) in de Applicatie Programmatuur zoals Verwerker die aanbiedt.
  - Verantwoordelijke, medewerkers van Verantwoordelijke en betrokkenen te informeren over wijzigingen en/of incidenten (en de afhandeling daarvan) in de interactie van de Applicatie Programmatuur en programmatuur van andere Verwerkers.
- Eventueel worden Persoonsgegevens van betrokkenen/derden tijdens het afhandelen van incidenten (in)gezien, maar deze worden niet door Dewi Online verwerkt anders dan vermeld in incidentrapportages.

Verantwoordelijke bepaalt uiteindelijk welke Persoonsgegevens worden verwerkt, waarbij Dewi Online alleen de in basis benodigde informatie zal vastleggen.

## 1.2. Aanbieden Applicatie Programmatuur

- Doel: Aanbieden van Applicatie Programmatuur met als doel het registreren van relatiegegevens (en daarbij behorende registraties en transactie) van de verantwoordelijke. Met aanbieden van Applicatie Programmatuur worden tevens de hier eventueel onlosmakelijk aan verbonden verwerkingen als hosten, back-uppen, beheren, ondersteunen en ontwikkelen van de Applicatie Programmatuur bedoeld
- Rechtsgrondslag: Uitvoering van de overeenkomst
- Betrokkenen: Relaties, medewerkers van de geregistreerde relaties en medewerkers van de verantwoordelijke en betrokkenen
- Duur: Duur van de overeenkomst

De Applicatie Programmatuur biedt in het kader van de overeenkomst de mogelijkheid om persoonsgegevens te verwerken. Dewi Online gaat uit van o.a. de volgende persoonsgegevens en heeft hier haar beveiligingsmaatregelen op afgestemd:

- Naam (roep-/voor-/achternaam en tussenvoegsels), geslacht, e-mail, website, telefoonnummers (mobiel, vast, en fax), adresgegevens (straat, huisnummer, postcode, plaats en land) en werkgever (voor medewerkers), bankrekeninggegevens, diverse aankoop en registratie transacties en overige gegevens (zoals in Bijlage D.). Verwerker verwerkt op de volgende wijzen persoonsgegevens voor verantwoordelijke:
- Gebruikersgegevens worden opgeslagen ten behoeve van relatiebeheer door verantwoordelijke als ondersteuning in de uitvoering van haar bedrijfsprocessen.
- Gegevens worden opgeslagen, onderhouden en (eventueel dubbel c.q. specifiek) geback-uppt op het platform van de hostende partij, zodanig dat deze voor verantwoordelijke toegankelijk zijn, bij/na updates beschikbaar zijn en in geval van calamiteiten te herstellen zijn.
- Dewi Online BV verspreidt geen enkel persoonsgegeven aan derden, behoudens artikel 3.5.

Verantwoordelijke bepaalt welke persoonsgegevens worden verwerkt en/of de geboden beveiligingsmaatregelen afdoende zijn voor haar verwerkingen.



## Bijlage B: Beveiligingsmaatregelen

De volgende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen zijn genomen, gericht op continuïteit van integriteit en beschikbaarheid van de Platformen en dienstverlening van Dewi Online B.V.:

### Organisatorische maatregelen

- Dewi Online beschikt over een coördinator informatiebeveiliging. Deze coördinator toetst (en corrigeert indien nodig) naar aanleiding van de volgende genomen maatregelen het informatiebeveiligingsbeleid:
- Risico-inventarisatie van verwerking van persoonsgegevens;
- Security awareness;
- Voorzieningen te controleren en maatregelen te treffen die toezien op naleving van het informatiebeveiligingsbeleid;
- Informatiebeveiligingsincidenten worden geregistreerd en ondersteunen het optimaliseren van proces, procedure Informatiebeveiligingsincidenten en het informatiebeveiligingsbeleid;
- Dewi Online BV heeft een proces opgesteld voor communicatie inzake informatiebeveiligingsincidenten;

#### Medewerkers Dewi Online & externen

- Met alle interne en externe, direct aangestuurd medewerkers/zzp'ers wordt een geheimhoudingsverklaring overeengekomen. Tevens worden afspraken gemaakt over informatiebeveiliging.
- Dewi Online B.V. traint medewerkers ter ondersteuning van bewustzijn, kennis en verantwoordelijkheid ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging
- Medewerkers worden geïnstrueerd dat data met zorg moet worden behandeld en dat data geencrypt moet worden verstuurd;
- Medewerkers hebben op grond van een autorisatiematrix alleen toegang tot data die strikt noodzakelijk is voor de functie en/of rol
- Het informatiebeveiligingsbeleid wordt continue verbeterd en geoptimaliseerd, aan alle medewerkers wordt indien van toepassing het nieuwe beleid uitgelegd en opgelegd.
- Dewi Online BV werkt samen met een groep aan Subverwerkers, welke een gelijk belang hecht aan beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid als Dewi Online B.V. Afspraken zijn vastgelegd in verwerkersovereenkomsten en SLA's.

### Fysieke beveiligingsmaatregelen

- Ingeval van hosting door AWS geldt onder andere onderstaande:
- De omgeving en locatie waarin gegevens worden verwerkt worden periodiek getest, onderhouden en periodiek getoetst op veiligheidsrisico's;

- Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt op (virtuele) assets waarbij maatregelen zijn genomen om deze assets fysiek en logisch te beveiligen en de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren (door AWS);
- Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in een gesloten, fysiek beveiligde omgeving met bescherming tegen bedreigingen van buitenaf (door AWS);
- Voor meer informatie: <https://aws.amazon.com/ec2/sla/>
- Ingeval van toepassing (zoals dan overeengekomen in (hoofd)overeenkomst):
- Periodiek worden back-ups gemaakt en getest ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening. Back-ups worden vertrouwelijk behandeld en bewaard in een omgeving die alleen (fysiek) toegankelijk is voor daarvoor geautoriseerd personeel.
- Het kantoor van Dewi is beveiligd met een centraal alarmsysteem aan de buitenzijde van het kantoor. Daarnaast is er een toegangscontrolesysteem actief op elke externe (kantoor) deur middels een druppelsysteem.

## Technische maatregelen

- Ingeval van hosting door AWS:
- Op de netwerkomgeving waarbinnen gegevens worden verwerkt is strikte beveiliging toegepast waarbij verkeersstromen worden gescheiden en maatregelen zijn geïmplementeerd tegen misbruik en aanvallen, door AWS maar tevens door framework Laravel.
- De omgeving waarbinnen persoonsgegevens worden verwerkt wordt gemonitord op beschikbaarheid, veiligheid en integriteit;
- De applicatie infrastructuur waarbinnen persoonsgegevens worden verwerkt wordt op basis van een gestandaardiseerd operations managementproces, beveiligingscontrole en acceptatietraject ingericht;
- Wijzigingen in applicaties en onderliggende systemen worden getest op kwetsbaarheden voordat deze in productie worden genomen;
- Op alle onderdelen van de applicatie infrastructuur worden periodiek de laatste (beveiligings-) patches geïnstalleerd op basis van patchmanagement en actuele interne en externe beveiligingsadviezen, een en ander conform de voorwaarden van AWS;
- Periodiek vinden penetratietests en kwetsbaarheid assessments plaats
- Procedure continuïteitsbeheer: maatregelen ten aanzien van continuïteit van informatiebeveiliging bij dreiging of optreden van brand, waterschade, straling, lucht verontreiniging en/of andere calamiteiten worden onder verantwoordelijkheid van AWS ondernomen;
- Voor meer informatie: <https://aws.amazon.com/ec2/sla/>
- Wachtwoorden zijn onderhevig aan crypto grafische opslag en toegangsmaatregelen

- Er wordt standaard voor inlogprocessen gebruik gemaakt van versleutelde verbindingen, ook voor de connecties die via het IoT-netwerk van AWS worden gelegd
- De uitwisseling van persoonsgegevens tussen de klant en Dewi Online vindt versleuteld plaats. Dit is eveneens van toepassing op de communicatie tussen lokaal geïnstalleerde Dewi Online randapparatuur en de Dewi Online Cloud omgeving;
- Uitwisseling van persoonsgegevens met derden in opdracht van de klant vindt versleuteld plaats;
- Crypto grafische maatregelen worden toegepast bij elke vorm van transport van persoonsgegevens;
- Toegang tot het netwerk van Dewi wordt mogelijk gemaakt via een versleutelde VPN-tunnel, met een 2factor authenticatie. Login door externe, onbevoegde personen is niet mogelijk;
- Het kantoor netwerk van Dewi wordt continu gecheckt op virussen en malware, met professionele antivirussoftware van een gerenommeerd merk;
- Gevoelige informatie, zoals wachtwoorden, gebruikersnamen, bepaalde bestanden, etc.) worden opgeslagen op de ftp-server, met SFTP-access en met verschillende accounts;
- Deze data wordt niet opgeslagen in de Cloud, tenzij uitdrukkelijke met de klant overeengekomen, gecommuniceerd dan wel op verzoek van de klant;
- Op de ftp-server worden bestanden gescheiden in mappen met een rechtenstructuur, zodat alleen de daartoe geautoriseerde medewerkers toegang hebben tot de benodigde informatie.
- Binnen Dewi wordt software en hardware gebruikt in relatie tot onze klanten en eventuele persoonsgegevens. Deze software en hardware is uitvoerig getest en veelvuldig door andere professionele partijen ingezet. Indien er mogelijke veiligheidsproblemen (dreigen te) ontstaan, worden meteen de beschikbare maatregelen genomen en updates geïnstalleerd.
- Indien een softwareapplicatie c.q. – versie niet meer ondersteund wordt vanuit de fabrikant v.w.b. veiligheid, zal Dewi de Klanten hierover informeren. De verantwoordelijkheid voor het toch gebruiken van zo’n applicatie ligt bij de Klant;
- In gevallen dat wij Teamviewer dienen in te zetten om een beeldscherm over te nemen (waarvoor eerst de medewerker van de Klant uitdrukkelijk toestemming zal worden gevraagd, tenzij anders overeengekomen) zal met zorg worden omgegaan met de eventuele persoonsgegevens die op die wijze zichtbaar worden voor onze medewerkers.

#### Isolatiecontrole

De verzamelde gegevens worden in isolatie voor ieder doeleinde verwerkt. Fysieke separatie is niet verplicht, maar een logische scheiding is (mede door Laravel) aangebracht.

Pseudonimisering (artikelen 25(1) en 32(1)(a) AVG)

Wanneer mogelijk en haalbaar vindt de verwerking van Persoonsgegevens op zo'n manier plaats dat gegevens niet in verband kunnen worden gebracht met een specifiek betrokkene zonder aanvullende informatie te gebruiken, met dien verstande dat deze aanvullende informatie afzonderlijk is opgeslagen, en onderworpen is aan passende technische en organisatorische maatregelen.

## Bijlage C: Subverwerkersregister

Verwerker maakt bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik van de Subverwerkers die in deze bijlage zijn vermeld, wellicht mede op verzoek van de Verantwoordelijke. De verwerker zal deze bijlage conform artikel 6 van deze verwerkersvoorwaarden bijwerken indien er wijzigingen plaatsvinden in de ingeschakelde Subverwerkers en deze lijst onverwijld ter beschikking stellen aan de verwerkingsverantwoordelijke.

Daarnaast gelden de afspraken voor de inzet van Subverwerkers die zijn beschreven in artikel 6 van de Verwerkersvoorwaarden.

Voor de definitie van de gebruikte termen wordt verwezen naar de verwerkersvoorwaarden.

ID	Marktpartij	Dienst
1.	Fruitcake	Webapplicatie ontwikkeling en vormgeving.
2.	Allroundweb	Website en webshop ontwikkeling, vormgeving, Social Media
3.	Cloud2	Offside online backup.
4.	Laravel	The framework for web artisans, <a href="https://laravel.com/docs">https://laravel.com/docs</a>
5.	Mailgun	Dewi Online maakt gebruik van de online diensten van Mailgun om e-mails vanuit Dewi Online te versturen en te ontvangen.
6.	PSP's (Payment Service Providers)	Dewi Online maakt gebruik van de dashboards en software van PSP's waarbij gegevens worden uitgewisseld die betrekking hebben op gebruikers (en hun rechten) voor wat betreft banktransacties (indien gekoppeld), betalings- en incassoopdrachten (indien gekoppeld), documenten (indien gekoppeld). De uitwisseling van gegevens zal worden uitgebreid om meer diensten te kunnen leveren aan Dewi Online en gebruikers. Er zal om expliciete toestemming gevraagd worden indien er functionaliteiten worden gebruikt waarbij uitwisseling van gegevens plaats zal vinden, waarbij de gebruiker zal worden geïnformeerd over welke gegevens uitgewisseld zullen worden en waarom. Voorbeelden: Magnius, Mollie

7.	Diverse koppelpartners	<p>Dewi Online biedt zogenaamde API's, wat betekent dat marktpartijen hun applicaties en/of diensten kunnen aanbieden in combinatie met Dewi Online volgens vooraf overeengekomen afspraken. (bijvoorbeeld een koppeling van een kassasysteem aan Dewi Online). Tijdens het proces van initieel koppelen zal expliciet om toestemming gevraagd worden om gegevens met Dewi Online uit te wisselen, waarbij de Verantwoordelijke en/of de betrokkene zal worden geïnformeerd over welke gegevens uitgewisseld zullen worden en waarom.</p> <p>De Verantwoordelijke en/of betrokkene dient de toestemming van kracht te maken door zijn/haar inloggegevens in te voeren. Dit zorgt er voor dat de toestemming en rechten van de Verantwoordelijke en/of de betrokkene gebruikt worden voor het opzetten van de koppeling.</p> <p>Voorbeelden: Kassasystemen, webshops, rapportagepakketten, salarispakketten, urensoftware, activiteiten trackers, online health platforms, fitness &amp; wellness apparatuur, (kracht)trainingsapparatuur, boekhoudpakketten, deurwaarders, etc.</p>
8.	Amazon Web Services (AWS)	<p>Dewi Online maakt gebruik van AWS voor het hosten van haar cloud diensten. Alle gegevens worden opgeslagen in de cloud bij Amazon (gebruik makend van o.a. de AWS RDS en S3 diensten), waarbij de data altijd opgeslagen wordt op servers in Europa. Hoewel Amazon een Amerikaans bedrijf is, biedt ze de garantie dat de Dewi Online data op Europees grondgebied staat en blijft staan. AWS is compliant met EU General Data Protection / GDPR wetgeving, zie voor meer informatie: <a href="https://aws.amazon.com/compliance/eu-data-protection">https://aws.amazon.com/compliance/eu-data-protection</a> <a href="https://aws.amazon.com/compliance/eu-us-privacy-shield-faq">https://aws.amazon.com/compliance/eu-us-privacy-shield-faq</a></p> <p>Daarmee heeft de Amerikaanse overheid geen toestemming om toegang te hebben tot de Dewi Online data<sup>1</sup>. Ook is alle data tijdens transport en opslag volledig versleuteld. Dewi Online hecht veel waarde aan de bescherming van de data van haar klanten en houdt de ontwikkelingen (o.a. ook in het kader van de AVG) goed in de gaten.</p>

9.	Teamviewer	Dewi Online Customer Support maakt gebruik van de applicatie Teamviewer om remote support te leveren aan Dewi Online klanten. Teamviewer heeft geen toegang tot de data in Dewi Online, maar de video stream waarin mogelijk Dewi Online schermen met daarop zichtbaar persoonsgegevens loopt over de servers van Teamviewer. Om deze reden is Teamviewer voor de volledigheid in dit overzicht opgenomen.
10.	Lokaal geïnstalleerde applicaties en het Dewi Online lokale netwerk	Dewi Online Customer Support kan voor het leveren van support aan Dewi Online klanten mogelijk gegevens exporteren naar bestanden buiten de Dewi Online applicatie voor verdere analyse of om te delen met de klant. Voorbeelden zijn exports van facturen of rapporten, welke geopend worden in Microsoft Word, Microsoft Excel, Acrobat Reader of andere online of offline toepassingen van derden. Het exporteren en openen van bestanden die data van klanten bevatten zal alleen gebeuren op verzoek van de betreffende klant, en deze gegevens worden alleen bewaard binnen het beveiligde lokale netwerk van Dewi Online (LAN), en alleen voor de duur van het klantverzoek. De gegevens worden dus weer verwijderd na het afronden van de support voor het betreffende klantverzoek.
11.	Email / Microsoft Online (365)	In aansluiting op het punt hierboven is het mogelijk dat Dewi Online Customer Support via email gegevens ontvangt van, of verstuurd naar, Dewi Online klanten. Het is hierbij mogelijk dat de gegevens persoonsgegevens omvatten. Dewi Online maakt hierbij gebruik van de Microsoft Online diensten. Deze mails worden verwijderd uit de Verzonden Items na verzending, tenzij het vasthouden van de mails langer noodzakelijk is.
12.	MailChimp	Dewi Online klanten hebben de mogelijkheid om één of meerdere nieuwsbrieven te ontvangen van Dewi Online. Deze nieuwsbrieven worden verzonden op basis van e-maillijsten welke worden bijgehouden in de cloud applicatie MailChimp. Ontvangers van een nieuwsbrief hebben te allen tijde de mogelijkheid om zich voor de betreffende nieuwsbrief af te melden met onmiddellijke ingang.
13.	CC Websolutions	Dewi Online maakt voor de communicatie van haar cloud Software gebruik van IoT-oplossingen, welke op basis van beveiligde MQTT protocollen via het IoT-netwerk van AWS onze randapparatuur aansturen. CC Websolutions vervaardigd in samenwerking met Fruitcake software, welke deze bi-directionele communicatie mogelijk maakt.

14.	Google	<p>Dewi Online maakt gebruik van Google. Hoewel Google een Amerikaans bedrijf is, biedt ze de garantie dat de Dewi Online data op Europees grondgebied staat en blijft staan. Google is compliant met EU General Data Protection / GDPR wetgeving, zie voor meer informatie:  <a href="https://cloud.google.com/security/compliance/eudata-protection">https://cloud.google.com/security/compliance/eudata-protection</a>  <a href="https://privacy.google.com/businesses/compliance">https://privacy.google.com/businesses/compliance</a> Zie ook</p> <p>Google en AVG:  <a href="https://www.google.com/intl/nl/cloud/security/gdpr">https://www.google.com/intl/nl/cloud/security/gdpr</a></p> <p>Daarmee heeft de Amerikaanse overheid geen toestemming om toegang te hebben tot de Dewi Online data<sup>1</sup>. Ook is alle data tijdens opslag volledig versleuteld. Dewi Online hecht veel waarde aan de bescherming van de data van haar klanten en houdt de ontwikkelingen (o.a. ook in het kader van de AVG) goed in de gaten. Voor Dewi Online klanten is Google sub-verwerker in geval het Google Analytics betreft.</p>
15.	Froekje Panis Communicatie	Communicatie, tekst en Social Media. Advies en uitvoering.
16.	Perfectview	Online Nederlandse CRM software (met data in Nederland).

<sup>1</sup> Uitkomst van een eerdere zaak die Microsoft succesvol tegen de Amerikaanse overheid heeft aangespannen, is geweest dat de data die zich op Europees grondgebied bevond, niet hoefde te worden verschaft aan de Amerikaanse overheid. Zie bijvoorbeeld: [Blog](#)

Uiteraard is dit een specifieke uitspraak en kan er geen 100% uitsluitel over alle mogelijke gevallen gegeven worden, maar voorsnog is dit hoe de wetgeving hier uitspraken over gedaan heeft.

Het tweede aspect is of de Amerikaanse overheid, toegang kan krijgen tot de data. Dit is een technische restrictie gebaseerd op data encryptie. Ook hier geldt dat 100% uitsluitel niet te geven is. Wel is het naar de mening van Dewi Online onwaarschijnlijk dat Amazon zal meewerken aan het verstrekken van een encryptie key aan de Amerikaanse overheid. Ook is het naar de mening van Dewi Online onwaarschijnlijk dat de Amerikaanse overheid de AWS encryptie zal hacken en in strijd zal handelen met eerdere gerechtelijke uitspraken. Mocht er een indicatie komen dat er veranderingen zijn op dit vlak (richting Dewi Online of andere cloud service providers), dan zal Dewi Online haar klanten hierover informeren.



## Bijlage D: Persoonsgegevens en bewaartermijnen

### Persoonsgegevens

De volgende (categorieën) Persoonsgegevens verwerkt Verwerker namens Verantwoordelijke. Het gaat niet enkel om de Persoonsgegevens die Verantwoordelijke direct aan Verwerker verstrekt, maar ook om persoonsgegevens van Gebruiker t.b.v. het gebruik van de applicatie.

- 1.> Normale persoonsgegevens conform AVG + financiële transacties:**
- 2.> Bijzondere persoonsgegevens conform AVG:**
- 3.> Overige gegevens t.b.v. identificatie, o.a.:**

Lidmaatschapsgegevens (Begin-eind, type)
Bezoekgegevens (check in, check uit, duur)
Bezoekfrequentie
Bezoekduur
Niveau
Aankoop diverse (verbruiks)artikelen
Koopfrequentie en voorkeuren
Competenties
Vereenvoudigen inloggen op externe bronnen
Machtigingen en documenten van leden i.o.m. verwerkersovereenkomst

*Nb: de overige gegevens zijn dynamisch (eventueel verschillend per Verantwoordelijke en/of Koppelingspartner) en dus niet volledig te specificeren.*

### **Verwerkingshandelingen (doel en aard van de verwerking):**

Registraties en (Financiële) transacties ten behoeve van lidmaatschappen, reserveringen, boekingen van afspraken, aankopen, competenties e.d. van bezoekers / gebruikers van diensten & producten in de leisure branche. Daarnaast het beheer/verlenen van support van de applicaties en aanpalende ICT omgevingen.

## **Categorieën betrokkenen**

Indien door Verwerker Persoonsgegevens worden verwerkt, gaat het om:

- Medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke;
- Klanten van Verwerkingsverantwoordelijke
- Persoonsgegevens van overige relaties van Verantwoordelijke (o.a. leveranciers, diverse derden partijen en prospects),

## **Bewaartermijnen**

### **Default Bewaartermijnen**

Persoonsgegevens worden door de Verwerker niet langer bewaard (en daarna geanonimiseerd) dan noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Overeenkomst of om een op hem rustende wettelijke verplichting na te komen.

- 1.> Voor Persoonsgegevens die worden verwerkt ten behoeve van de juiste werking van de Diensten (logging, back-up voorzieningen, incidenten, etc.) geldt de volgende default bewaartermijn: Twee jaar na melding incident/ laatste transactie aangaande incident;
- 2.> Voor Persoonsgegevens die worden verwerkt in aangeboden applicaties geldt een default bewaartermijnen voor:
  - a.** Niet-SaaS applicaties (dus op locatie geïnstalleerde software, op het netwerk van de Verantwoordelijke) = geen beperking ingesteld:  
Nb: in Dewi Clubmanager zal dit vanwege de uitfasering van de applicatie einde 2018/begin 2019 niet meer worden aangepast.
  - b.** SaaS Applicaties: default 2 jaar na beëindiging lidmaatschap c.q. laatste transactie. Daarna worden de persoonsgegevens standaard geanonimiseerd, tenzij in overleg met en in opdracht van Verantwoordelijke anders ingesteld.