

## Verwerkersovereenkomst - Cobrowser

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Cobrowser, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 1129215, (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke). Waar in deze Verwerkersovereenkomst gerefereerd wordt aan bepalingen uit de Wbp, zullen per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming worden bedoeld.

### Artikel 1. Doeleinden van verwerking

1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van Chatfunctie en/of Cobrowsing (screen share) functie, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

1.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

### Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens.

2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

### **Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is verboden.

### **Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

4.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.

4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

4.4. Verwerkingsverantwoordelijke aanvaardt dat betrokkenen bij gebruik van de Chatfunctie en/of Cobrowsing functie naar eigen inzicht persoonsgegevens kunnen verstrekken, inclusief bijzondere persoonsgegevens, persoonsgegevens van strafrechtelijke

aard of het burgerservicenummer. Verwerker heeft geen plicht hierop te screenen of dit onmogelijk te maken.

## **Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers**

5.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat deze vooraf worden gemeld aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is. In bijlage 2: subverwerkers staat een lijst van derden die bij aanvang van deze overeenkomst van toepassing zijn.

5.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

5.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

## Artikel 6. Beveiliging

6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2. Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:

- Een beveiligd intern netwerk
- Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging
- Organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging
- Logische toegangscontrole, gebruik makend van: persoonsgebonden keyfiles, sterke wachtwoorden en ip-restricties
- Automatische logging van alle handelingen rond de persoonsgegevens
- Kwartaal controle op naleving beleid
- Doelgebonden toegangsbeperkingen (least-privilege)
- Beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie
- Controle op toegekende bevoegdheden
- Jaarlijkse pentest

6.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

6.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## **Artikel 7. Meldplicht**

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 24 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.

7.2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

## **Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## **Artikel 10. Audit**

10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te voeren ter controle van naleving van de beveiligingseisen, naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens, misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden.

10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

11.1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan € 10.000,00.

11.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
- redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
- redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

11.3. De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.

11.4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.

11.5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo

volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

11.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

11.7. Verwerker zal zich gedurende de Verwerkersovereenkomst adequaat verzekerd hebben en houden voor aansprakelijkheid conform dit artikel. De verzekeringsvoorwaarden hiertoe kunnen op verzoek worden ingezien.

## **Artikel 12. Duur en beëindiging**

12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

12.4. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.

## **Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.



## Ondertekening

Voor Verwerkingsverantwoordelijke: Naam: Functie: Datum: .....	Voor Verwerker: Naam: Functie: Datum: .....
--	---

## Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

### Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- Gespreksverslagen van chats
- Screen share schermen (tijdelijke opslag)
- Logbestanden van Requests voor foutanalyse en performance verbetering
- Van de categorieën betrokkenen:
- Websitebezoekers

*Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.*

## Bijlage 2: Subverwerkers

**Hosting/IAAS:** Fundaments BV ([www.fundaments.nl](http://www.fundaments.nl)). Deze partner beschikt over een ISO 27001 certificaat. Er zijn aanvullende beveiligingsafspraken gemaakt met deze subverwerker. Hieronder vallen ook de housing partners van Fundaments.