

## **VERWERKERSOVEREENKOMST AVG**

### **VERWERKERSOVEREENKOMST BIT B.V. – VERSIE 2018-02-01**

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Verwerker uitvoert ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke aan wie hij diensten levert.

#### **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 het doeleinde/de doeleinden zoals beschreven in Bijlage 1, 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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 Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 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 zijn macht ligt, redelijkerwijs bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's). De tijd die hieraan wordt besteed, wordt door Verwerker bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening gebracht.

#### **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 niet toegestaan, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daar toestemming voor geeft.
- 3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat.

#### **Artikel 4: VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID**

- 4.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 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.

#### **Artikel 5: INSCHAKELEN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS**

- 5.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruikmaken van derden en zal op verzoek een lijst van derden (subverwerkers) aanleveren aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 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 hij 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 maatregelen genomen zoals genoemd in het Beveiligingsprotocol welke als Bijlage 2 is aangehecht aan deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker mag het Beveiligingsprotocol op ieder moment eenzijdig aanpassen. Hij zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte stellen van aanpassingen.
- 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.
- 6.5. Verwerker werkt conform ISO 27001/ISO 27002 en NEN 7510, welke worden geacht te voldoen aan de beveiligingseisen gezien de stand van de techniek.

#### 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 48 uur nadat het lek bij hem bekend is geworden op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.
- 7.2. Een melding moet altijd worden gedaan, maar 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 persoonsgegevensregisters 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 hij 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 Verwerker geeft hierbij Verwerkingsverantwoordelijke het recht om een audit uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst of Verwerker verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke een third party-mededeling, waarmee kan worden aangenomen dat Verwerker overeenkomstig de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst handelt. Voornoemde naar oordeel van Verwerker.
- 10.2. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.
- 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 Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
- 10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.
11. 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 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.
- 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;
  - 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 de bedrijfsleiding van Verwerker.
- 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 zijn 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.
12. Artikel 12: DUUR EN BEËINDIGING
- 12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en start 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 hem aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen. Voornoemde met uitzondering van de persoonsgegevens waarvan Verwerker deze moet bewaren teneinde de wettelijke (bewaar)verplichtingen na te komen.
- 12.4. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Hij zal minimaal twee maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze twee maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen. Anders worden de wijzigingen geacht te zijn goedgekeurd door Verwerkingsverantwoordelijke.
13. 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.

## **Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens, betrokkenen en doel van de verwerking**

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

01. \_\_\_\_\_

02. \_\_\_\_\_

03. \_\_\_\_\_

04. \_\_\_\_\_

05. \_\_\_\_\_

06. \_\_\_\_\_

07. \_\_\_\_\_

08. \_\_\_\_\_

09. \_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

Het betreft de volgende categorieën betrokkenen:

01. \_\_\_\_\_

02. \_\_\_\_\_

03. \_\_\_\_\_

04. \_\_\_\_\_

05. \_\_\_\_\_

Het betreft verwerking met als doeleinde(n):

01. \_\_\_\_\_

02. \_\_\_\_\_

03. \_\_\_\_\_

04. \_\_\_\_\_

05. \_\_\_\_\_

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

## BIJLAGE 2 BEVEILIGINGSMAATREGELEN

Verwerker heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

- Overstroming en waterschade: 6, 9 of 12 meter boven NAP, waterdetectie, op noodstroom aangesloten waterpompen.
- Bliksemingslag: bliksemafleidinstallatie geïnstalleerd en gecertificeerd volgens de NEN norm 1014 klasse LP4, voor datacenters en kantoren.
- Brand: branddetectiesystemen (maandelijks gecontroleerd, jaarlijks volledig getest met onderhoudspartij), doormelding naar het RAC, aanvalsplan op maat bij de brandweer, gasblusinstallatie (maandelijks gecontroleerd, jaarlijks volledig getest met onderhoudspartij) voor de datacenters per serverruimte, een ruim aantal BHV-ers, een ruim aantal beheerders brandmeldinstallatie, kwartaallijkse ontruimingsoefening.
- Stroomstoring: aggregaten N+1 voor BIT-2A datacenter, aggregaten N+1 voor BIT-2BCD datacenter, aggregaat N voor BIT-1, UPS-sets met A en B zijde per serverruimte, stroom redundant tot in elke rack, maandelijkse belaste test van alle aggregaten, kantoren ook voorzien van UPS.
- Inbraak: zonering, elektrisch hek, inbraakdetectie- en alarmsysteem op alle panden, inschakelbewaking, twee onafhankelijke surveillancediensten, VEB (beveiligingsklasse 4\*) gecertificeerd.
- Klimaat: drietal gebouwbeheersingssystemen ('GBS'), een voor BIT-1, een voor BIT-2A en een voor BIT-2BCD, deze zorgen voor de juiste temperatuur en luchtvochtigheid in de serverruimtes, minimaal N+1 uitgevoerde koeling, N+1 bevochtiging.
- Bekabeling (interferentie): kabels liggen in kantoor en in serverruimtes in kabelgoten, in de serverruimtes onder de verhoogde computervloer in tweetal goten: één voor stroom- en glasvezelkabels en één voor UTP-netwerkbekabeling, zware aansluitingen (koeling en UPS'en) in de serverruimtes in aparte kabelgoten.
- Netwerkredundantie: netwerkapparatuur is over locaties BIT-1 en BIT-2 verspreid, redundantie is aanwezig op het gebied van routers, switches, interne en externe verbindingen (meerdere aansluitingen op transitleveranciers en alle grote Europese Internet Exchanges), geografisch gescheiden routes tussen BIT-1 en BIT-2, en tussen BIT-1 en een PoP in Amsterdam en BIT-2 en een andere PoP in Amsterdam. Het gehele netwerk is gebaseerd op dynamische routing waarbij bij uitval van componenten automatisch andere paden gekozen worden om verkeer om de uitgevallen componenten heen te leiden.
- Storage: volledig redundante storage voor productie en back-up, geografisch gescheiden opslag van data in BIT-1 en BIT-2, back-up storage draait op andere hardware dan de productie storage.
- Loadbalancing: een groot aantal diensten wordt standaard loadbalanced aangeboden, voor de meeste overige diensten is loadbalancing optioneel beschikbaar, loadbalanced diensten hebben de loadbalancers en servers geografisch gescheiden in BIT-1 en BIT-2 staan.
- Logische toegang: dwingend wachtwoordbeleid, access lists voor toegang van IP-adressen op informatiesystemen van BIT, RBAC, VPN met 2-factor authenticatie, firewalls, centrale logging van BIT informatiesystemen en detectiesystemen voor bepaalde ongeautoriseerde wijzigingen.
- Organisatorisch: ISO 27001 en NEN 7510 certificering op de volledige dienstverlening, geheimhoudingsplicht van medewerkers en ingeschakelde derden, VoG verplichting voor alle medewerkers, security officer binnen de organisatie, security awareness trainingen voor alle medewerkers.