

# Standaard verwerkersovereenkomst

Bestaande uit:

1. Data Pro Statement
2. Standaardclausules voor verwerkingen

## Deel 1: Data Pro Statement

Dit Data Pro Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen de verwerkersovereenkomst voor het product of de dienst van het bedrijf dat dit Data Pro Statement heeft opgesteld.

### Algemene informatie

**1. Dit Data Pro Statement is opgesteld door:**

“Programic B.V.”, gevestigd aan het adres: Zutphenseweg 6, 7418 AJ te Deventer.

Voor vragen over dit Data Pro Statement of dataprotectie kan contact opgenomen worden met de functionaris gegevensbescherming:

de Security Officer, te bereiken via e-mailadres <https://support.programic.com> en telefoonnummer 085 3030 745.

**2. Dit Data Pro Statement geldt vanaf 25 mei 2018**

De in dit Data Pro Statement omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van data protectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u op de hoogte van nieuwe versies via onze normale kanalen.

**3. Dit Data Pro Statement is van toepassing op de volgende producten en diensten van Data Processor**

- a. Ontwikkelen van software
- b. Onderhouden van software

**4. Omschrijving ontwikkelen van software**

Het adviseren in, en het ontwerpen en ontwikkelen van hoogstaande (online) software zoals uitgevoerd door Programic B.V. voor diverse branches, waaronder onder andere zakelijke dienstverlening, gezondheidszorg en het onderwijs.

**Omschrijving onderhouden van software**

Programic B.V. kan met de Opdrachtgever afspreken dat de software wordt onderhouden. Dit houdt onder andere in: Het hosten van (online) software, het installeren van (beveiligings)updates, het instellen en controleren van backups en monitoring van beschikbare server resources en uptime. Dan wel Opdrachtgever ondersteunen bij vragen en problemen met betrekking tot hun software product.

Meer informatie over onze producten en diensten is te vinden op onze website [programic.com](http://programic.com).

**5. De processen voor het ontwikkelen en onderhouden van software zijn ontworpen en ingericht om er de volgende soort gegevens mee te verwerken:**

Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het correct laten functioneren van de software, zoals: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

Indien er sprake is van verwerking van bijzondere persoonsgegevens dan zal hier rekening mee worden gehouden. Ditzelfde geldt ook voor de verwerking van gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten.

Verwerken van deze gegevens met het hiervoor omschreven product of dienst door Opdrachtgever is ter eigen beoordeling door Opdrachtgever.

- 6. Veel onderwerpen in de Avg, en ook vanuit de Wet Bescherming Persoonsgegevens, zijn geborgd in het ISO 27001 informatiebeveiligingssysteem van Data Processor. Indien van toepassing is de verwijzing naar het ISO 27001 informatiebeveiligingssysteem aangegeven.**
- 7. Data Processor gebruikt de Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen, welke in deel 2 van dit document te vinden zijn.**
- 8. Data Processor verwerkt de persoonsgegevens van zijn Opdrachtgevers binnen de EU/EER.**
- 9. Data Processor maakt gebruik van de volgende sub-processors:**  
Data Processor gebruikt de volgende algemene sub-processors. Per Opdrachtgever kunnen specifieke sub-processors van toepassing zijn. Dit legt Data Processor indien nodig separaat vast.

<b>Sub-processor</b>	<b>Privacy</b>
Google	Binnen EU/EER
Notion	EU-US Privacy Shield Agreement
Atlassian	EU-US Privacy Shield Agreement
Harvest	EU-US Privacy Shield Agreement
Slack	EU-US Privacy Shield Agreement
Voys	Binnen EU/EER
Filemail	Binnen EU/EER
Teamleader	Binnen EU/EER
Exact Online	Binnen EU/EER
Miro	EU-US Privacy Shield Agreement
Figma	EU-US Privacy Shield Agreement
Mouseflow	Binnen EU/EER

1Password	EU-US Privacy Shield Agreement
NordVPN	EU-US Privacy Shield Agreement
Railsware Products	EU-US Privacy Shield Agreement
DocuSign	Binnen EU/EER

**10. Data Processor ondersteunt Opdrachtgever op de volgende manier bij verzoeken van betrokkenen:**

De Opdrachtgever kan een verzoek indienen tot het inzien, corrigeren of verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Daarnaast heeft de Opdrachtgever recht op het indienen van een dataportabiliteitsverzoek. Dergelijk verzoek kan gestuurd worden via <https://support.programic.com>.

**11. Na beëindiging van de overeenkomst met een Opdrachtgever verwijdert de Data Processor de persoonsgegevens die hij voor Opdrachtgever verwerkt in principe binnen 30 dagen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).**

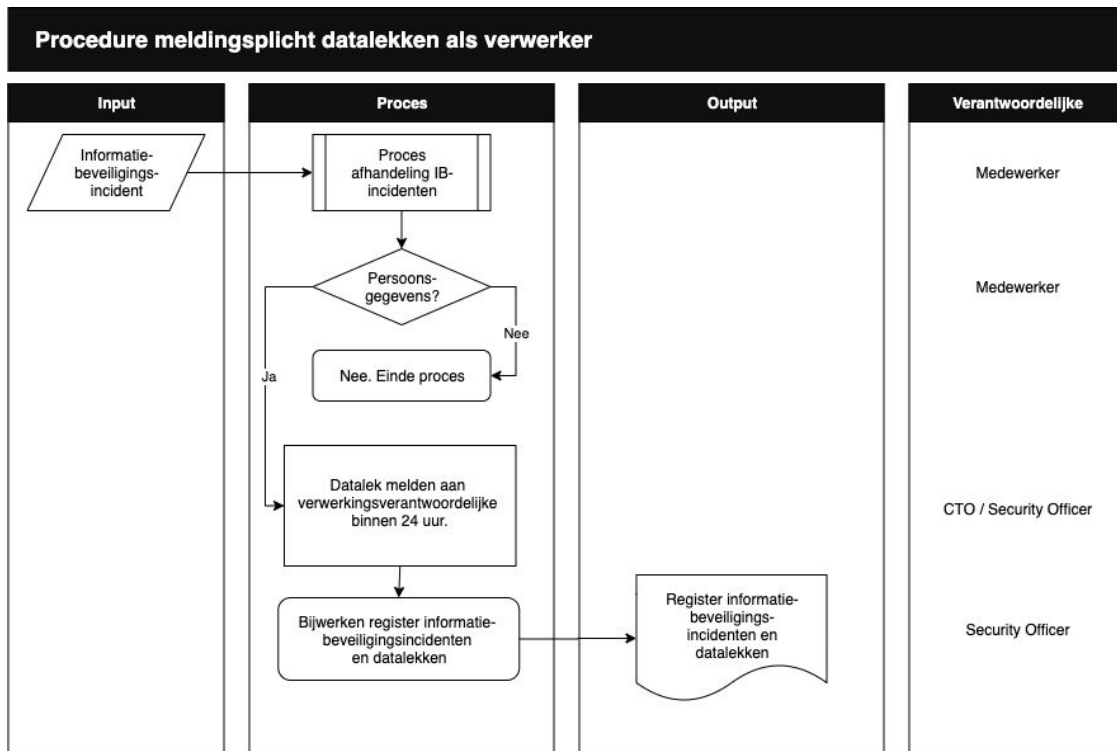
**12. Data Processor heeft beveiligingsmaatregelen genomen ter beveiliging van zijn product of dienst:**

Data Processor streeft de volgende informatiebeveiligingsdoelen na:

- a. Klantgegevens worden niet verspreid naar personen die geen toegangsrechten hebben.
- b. Klantgegevens die aan Data Processor zijn toevertrouwd mogen niet ongewenst gemuteerd worden.
- c. Medewerkers hebben toegangsrechten op basis van 'need to know' en 'need to have'.
- d. Medewerkers voldoen aan de minimale competentie-eisen en worden bij in dienst nemen gescreend.
- e. Geen zwakke plekken met betrekking tot clean desk en clear screen.
- f. Het back-up beleid zorgt ervoor dat het maximale gegevensverlies niet overschreden wordt.

- g. Regels voor softwareontwikkeling voorkomen verlies van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid bij onze klantapplicaties.
- h. Het leveranciersbeleid waarborgt het voldoen aan informatiebeveiligingseisen.

**13. In geval er toch iets mis gaat, hanteert Data Processor een datalekprotocol om ervoor te zorgen dat Opdrachtgever op de hoogte is van incidenten:**



## Deel 2: Standaardclausules voor verwerkingen

Vormt samen met het Data Pro Statement de verwerkersovereenkomst en is een bijlage bij de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen zoals toepasselijke algemene voorwaarden.

### Artikel 1. Definities

Onderstaande begrippen hebben in deze Standaardclausules voor verwerkingen, in het Data Pro Statement en in de Overeenkomst de volgende betekenis:

1. **Autoriteit Persoonsgegevens (AP):** toezichhoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 Avg.
2. **Avg:** de Algemene verordening gegevensbescherming.
3. **Data Processor:** partij die als ICT-leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van diens Opdrachtgever.
4. **Data Pro Statement:** statement van Data Processor waarin hij onder andere informatie geeft met betrekking tot het beoogd gebruik van zijn product of dienst, getroffen beveiligingsmaatregelen, subverwerkers, datalekken, certificeringen en omgang met rechten van Data subjects.
5. **Data subject (betrokkene):** een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
6. **Opdrachtgever:** partij in wiens opdracht Data Processor persoonsgegevens verwerkt. De Opdrachtgever kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere verwerker.
7. **Overeenkomst:** de tussen Opdrachtgever en Data Processor geldende overeenkomst, op basis waarvan de ICT-leverancier diensten en/of producten levert aan Opdrachtgever, waarvan de verwerkersovereenkomst onderdeel vormt.
8. **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 Avg, die Data Processor in het kader van de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst verwerkt.

9. **Verwerkersovereenkomst:** deze Standaardclausules voor verwerkingen, die tezamen met het Data Pro Statement (of vergelijkbare informatie) van Data Processor de verwerkersovereenkomst vormen als bedoeld in artikel 28, lid 3 Avg.

## Artikel 2. Algemeen

1. Deze Standaardclausules voor verwerkingen zijn van toepassing op alle verwerkingen van Persoonsgegevens die Data Processor doet in het kader van de levering van zijn producten en diensten en op alle Overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Het Data Pro Statement, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Data Processor worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Data Processor zal Opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de verwerkersovereenkomst schriftelijk gemotiveerd op te zeggen.
3. Data Processor verwerkt de Persoonsgegevens namens en in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met Data Processor overeengekomen schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever, dan wel diens klant, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de Persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens vastgesteld.
5. Data Processor is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de Persoonsgegevens.
6. Data Processor geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in deze Standaardclausules voor verwerkingen, het Data Pro Statement en de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Data Processor afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van Data subjects voldoende zijn gewaarborgd.

7. Opdrachtgever staat er tegenover Data Processor voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
8. Een aan Opdrachtgever door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Data Processor, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van Data Processor.

### **Artikel 3. Beveiliging**

1. Data Processor treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in zijn Data Pro Statement. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Data Processor rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Data subjects die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
2. Tenzij expliciet anders vermeld in het Data Pro Statement is het product of de dienst van Data Processor niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van Persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
3. Data Processor streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Data Processor beoogde gebruik van het product of de dienst.
4. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 3.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
5. Data Processor kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Data Processor zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepast Data Pro Statement, en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.



6. Opdrachtgever kan Data Processor verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Data Processor is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Data Processor kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door Partijen, heeft Data Processor de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

#### **Artikel 4. Inbreuken in verband met Persoonsgegevens**

1. Data Processor staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Data Processor een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 Avg) ontdekt, zal hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In het Data Pro Statement (onder datalekprotocol) is vastgelegd op welke wijze Data Processor Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met Persoonsgegevens.
2. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens klant) om te beoordelen of de inbreuk in verband met Persoonsgegevens waarover Data Processor heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de AP of Data subject. Het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 Avg moeten worden gemeld aan de AP en/of Data subjects, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever of diens klant). Data Processor is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de AP en/of de Betrokkene.
3. Data Processor zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met Persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 Avg.
4. Data Processor kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

## Artikel 5. Geheimhouding

1. Data Processor waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
2. Data Processor is gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
3. Alle door Data Processor aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Data Processor aan Opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de in het Data Pro Statement opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

## Artikel 6. Looptijd en beëindiging

1. Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en iedere daaruit voortkomende nieuwe of nadere overeenkomst, treedt in werking op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
2. Deze verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst of enige nieuwe of nadere overeenkomst tussen partijen.
3. Data Processor zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens binnen de in het Data Pro Statement opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen Opdrachtgever.
4. Data Processor kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in artikel 6.3 gestelde in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in het Data Pro Statement.
5. Het bepaalde in artikel 6.3 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de Persoonsgegevens door Data Processor belet. In een dergelijk geval zal Data Processor de Persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen.

Het bepaalde in artikel 6.3 geldt eveneens niet indien Data Processor verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de Persoonsgegevens.

## **Artikel 7. Rechten Data subjects, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en Auditrechten**

1. Data Processor zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door Data subjects ingeroepen rechten van Data subjects. Indien Data Processor direct door een Data subject wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Data Processor na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 Avg.
3. Data Processor kan de naleving van zijn verplichtingen op grond van de verwerkersovereenkomst aantonen door middel van een geldig Data Pro Certificaat of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke, deskundige.
4. Data Processor zal daarnaast op verzoek van Opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van Persoonsgegevens niet conform de verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de Persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Data Processor heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Data Processor verstrekken. Data Processor kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of

andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

5. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Data Processor zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
6. Data Processor heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

### **Artikel 8. Subverwerkers**

1. Data Processor heeft in het Data Pro Statement vermeldt of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) Data Processor inschakelt bij de verwerking van de Persoonsgegevens.
2. Opdrachtgever geeft toestemming aan Data Processor om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
3. Data Processor zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door de Data Processor ingeschakelde derde partijen bijvoorbeeld middels een aangepast Data Pro Statement. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Data Processor. Data Processor draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Data Processor jegens Opdrachtgever is gebonden op grond van het Data Pro Statement.

### **Artikel 9. Overig**

Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met het Data Pro Statement een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid, zijn derhalve ook van toepassing op de verwerkersovereenkomst.