InnerVoice

Verwerkersovereenkomst

Datum:

Verwerkingsverantwoordelijke: [naam organisatie]

Verwerker: InnerVoice

InnerVoice
Generaal Vetterstraat 82
1059 BW Amsterdam
www.inner-voice.com
info@inner-voice.com
+31 (0)20 3 699 699

De ondergetekenden:

[organisatie] statutair gevestigd op het adres [adresgegevens], Nederland, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer [nummer] ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], hierna te noemen: "**Verwerkingsverantwoordelijke**"
en
De besloten vennootschap InnerVoice B.V., statutair gevestigd op het adres Generaal Veterstraat 82, 1059 BW te Amsterdam, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. G. van den Bos, hierna te noemen: "**Verwerker**".

Tezamen aangeduid als Partijen.

Partijen nemen het volgende in aanmerking:

a) Verwerkingsverantwoordelijke is voor de verwerking van haar persoonsgegevens op grond van de AVG verplicht een verwerkersovereenkomst aan te gaan met Verwerker.
b) In het kader van de tussen partijen afgesproken werkzaamheden vastgelegd in een (hoofd)overeenkomst: TL _____, waarvoor deze overeenkomst de schriftelijke verwerkersovereenkomst is, zal Verwerker persoonsgegevens verwerken ten behoeve en in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke zonder aan het rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke te zijn onderworpen.
c) Verwerker zal bij de uitvoering van de werkzaamheden volgens de instructie en onder verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerken.
d) Aanvullend kunnen schriftelijk andere verwerkingen door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden opgedragen, welke als bijlage aan deze verwerkersovereenkomst zullen worden toegevoegd.
e) Verwerker zal slechts die gegevensverwerking uitvoeren welke schriftelijk is opgedragen door Verwerkingsverantwoordelijke.

En komen als volgt overeen:

Artikel 1: Opdracht

1.1 Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt opdracht aan Verwerker, welke door Verwerker wordt aanvaard om persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met deze overeenkomst.
1.2 Verwerker heeft geen zelfstandige zeggenschap over de gegevens welke voor Verwerkingsverantwoordelijke conform deze verwerkersovereenkomst worden verwerkt.
1.3 Verwerker zal de in bijlage 1 genoemde en door Verwerkingsverantwoordelijke strikt noodzakelijk verstrekte persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor de aldaar omschreven opgedragen werkzaamheden. Indien van toepassing kunnen in deze bijlage tevens aanvullende beveiligingsmaatregelen worden opgenomen die Verwerker zal naleven.
1.4 Nadat de opgedragen taken zijn uitgevoerd, zal Verwerker op eerste, schriftelijke verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke bestanden met (persoons)gegevens, die de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van deze overeenkomst beschikbaar heeft gesteld,

retourneren en de gemaakte kopieën van deze bestanden afkomstig van Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk vernietigen, tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke de geleverde dienstverlening en of (persoons)gegevens betwist. Kopieën van persoonsgegevens die onderdeel zijn van de back-up routine van Verwerker dienen zo snel mogelijk door Verwerker te worden verwijderd.

1.5 Indien Verwerker verzoeken om inzage van de gegevens ontvangt van betrokkenen, zal Verwerker deze onverwijld aan Verwerkingsverantwoordelijke doorsturen. Verwerker ondersteunt Verwerkingsverantwoordelijke om aan deze verzoeken binnen de door de wet gestelde termijn te voldoen.

1.6 Verwerker zal zich onthouden van het verrichten van andere verwerkingen, genoemd in artikel 1, tenzij anders overeengekomen in bijlage 1.

Artikel 2: Naleving wet- en regelgeving

2.1 Verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens als in artikel 1 omschreven, handelen in overeenstemming met de AVG en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving aangaande gegevensbescherming.

2.2 De verwerking van persoonsgegevens door Verwerker in het kader van deze overeenkomst, zal uitsluitend plaatsvinden binnen de Europese Unie/Europese Economische Ruimte.

Artikel 3: Vrijwaring en aansprakelijkheid

3.1 Als Verwerker aansprakelijk is voor schade die is ontstaan door haar werkzaamheden als Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke, dan gelden de volgende bepalingen:

3.1.1 Als de schade valt onder de dekking van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of cyber en data risks verzekering van Verwerker, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in dat geval wordt uitgekeerd door de verzekeraar, te vermeerderen met het toepasselijke eigen risico.

3.1.2 Als de schade niet valt onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering of cyber- en data risks verzekering, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot 100% van het bedrag op jaarbasis van de vergoeding die Verwerker voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen.

3.2 Iedere aansprakelijkheid van Verwerker voor eventuele door Verwerkingsverantwoordelijke geleden gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade vallen onder meer gederfde inkomsten, gederfde winst, verminderde goodwill en/of misgelopen besparing.

3.3 Enige beperking van de aansprakelijkheid vervalt bij opzet en/of grove schuld door Verwerker.

Artikel 4: Beveiligingsmaatregelen, compliance en incidenten

4.1 Verwerker zal, gelijk Verwerkingsverantwoordelijke, passende technische en organisatorische maatregelen nemen, in stand houden, evalueren en indien nodig aanpassen en actualiseren om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, diefstal, of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de waarschijnlijkheid en ernst van uiteenlopende risico's die de verwerking en van te beschermen gegevens met zich meebrengen en voldoen aan het bepaalde in de richtsnoeren en artikel 32 AVG.

4.2 Verwerker stelt op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om nakoming van het bepaalde in lid 1 te kunnen aantonen.

4.3 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke in staat om op haar eerste, schriftelijke verzoek de getroffen maatregelen te inspecteren, met als doel na te gaan hetgeen in deze overeenkomst is bepaald.

4.4 Verwerker zal hieraan zijn medewerking verlenen en alle voor de audit relevante informatie tijdig ter beschikking stellen die nodig zijn om de nakoming van de in artikel 28 AVG neergelegde verplichtingen te kunnen aantonen.

4.5 Verwerkingsverantwoordelijke zal in beginsel geen audit uitvoeren bij subverwerkers omdat de Verwerker hiervoor zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk is.

4.6 De personen die een audit uitvoeren, zullen zich conformeren aan de beveiligingsprocedures zoals die bij Verwerker van kracht zijn. De kosten voor een audit komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker heeft gehandeld in strijd met deze overeenkomst of nagelaten heeft voldoende passende maatregelen te nemen rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, gelet op de risico's die de verwerking, de aard, de omvang, de context en het doel van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

4.7 De Verwerkingsverantwoordelijke zal de audit beperken tot hetgeen is vastgesteld in deze overeenkomst, voor de gegevensverwerkingen en de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke. Gegevensverwerkingen die Verwerker voor andere Opdrachtgevers uitvoert zijn van deze audit uitgesloten. Alle informatie waar Verwerkingsverantwoordelijke kennis van krijgt tijdens de audit en die geen betrekking hebben op Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerkingsverantwoordelijke geheim houden.

4.8 Indien Verwerker bij het verwerken van persoonsgegevens kennis krijgt van een inbreuk op de beveiliging/datalek die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, die waarschijnlijk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene, dan zal Verwerker onverwijld, maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, Verwerkingsverantwoordelijke daarvan op de hoogte brengen, terwijl Verwerker in de tussentijd alle mogelijke technische en organisatorische maatregelen neemt om het beveiligingsincident te stoppen, te voorkomen en/of te herstellen. Verwerker verstrekt bij de melding informatie omtrent de aard van de inbreuk, de aard van de gelekte persoonsgegevens, de technische beschermingsmaatregelen en overige relevante feiten en omstandigheden die van belang zijn om te bepalen of de toezichthouder en/of de betrokkene geïnformeerd dienen te worden.

4.9 Verwerker zal bijlage 3 onverwijld volledig invullen en digitaal toesturen aan de contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke.

4.10 Indien er gerede twijfel is of de inbreuk een waarschijnlijk risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkene, dan meldt de Verwerker de inbreuk wel aan de Verwerkingsverantwoordelijke, om deze in staat te stellen een eigen oordeel te vormen of een melding noodzakelijk is.

4.11 Indien er een verplichting bestaat een melding te doen aan de toezichthouder of om de betrokkenen te informeren zal dat uitsluitend worden gedaan door Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker zal hierbij haar volstrekte medewerking en bijstand verlenen om aan deze verplichtingen te kunnen voldoen.

Artikel 5: Inschakeling subverwerkers

5.1 Het is Verwerker zonder voorafgaande algemene of specifieke schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke niet toegestaan om zijn verplichtingen op grond van de Verwerkersovereenkomst aan een Subverwerker uit te besteden, waarbij Verwerkingsverantwoordelijke haar toestemming niet op onredelijke gronden mag weigeren of uitstellen. Toestemming wordt hierbij verleend voor de in bijlage 1 genoemde subverwerkers.

5.2 Het is Verwerker uitsluitend toegestaan om een Subverwerker in te schakelen op basis van een schriftelijke overeenkomst met de betreffende Subverwerker, waarin ten minste dezelfde verplichtingen aan de Subverwerker worden opgelegd als op grond van deze Verwerkersovereenkomst aan Verwerker worden opgelegd.

5.3 Verwerker blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst, alsmede voor enig handelen of nalaten aan de zijde van de Subverwerker waardoor Verwerker zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst of deze Verwerkersovereenkomst schendt.

Artikel 6: Geheimhouding

6.1 Verwerker, haar personeel en door haar ingeschakelde derden zijn op basis van artikel 28 lid 3 onder b AVG verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen of hebben kunnen nemen.

6.2 Verwerker verschaft enkel toegang tot de persoonsgegevens aan haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden voor zover dit nodig is voor het verrichten van de door Verwerkingsverantwoordelijke opgedragen gegevensverwerking.

6.3 Verwerker zal de personen die in dienst zijn, dan wel werkzaamheden ten behoeve van hem verrichten, verplichten tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen.

6.4 De geheimhoudingsplicht van Verwerker kan slechts worden doorbroken wanneer een wettelijk voorschrift verplicht om gegevens te verstrekken of de functionaris die is aangewezen door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker de noodzaak tot mededeling heeft aangegeven.

6.5 Indien door een toezichthouder van Verwerkingsverantwoordelijke inzage wordt gevraagd in de gegevensverwerking, dient Verwerker hieraan alle noodzakelijke medewerking te verlenen, om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om aan haar door toezichthouders opgelegde verplichtingen te voldoen.

6.6 De geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens als na afloop van de werkzaamheden en blijft ook na beëindiging van deze overeenkomst bestaan.

6.7 De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte stellen van ieder verzoek tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de persoonsgegevens, tenzij wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

Artikel 7: Rechten van betrokkenen

7.1 Indien een betrokkene één van zijn rechten op grond van art. 15 tot en met 22 AVG inroept bij Verwerker, dan zal Verwerker dit verzoek onverwijld aan Verwerkingsverantwoordelijke doorsturen.

7.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke volledige en tijdige bijstand verlenen bij de uitoefening van diens plicht om verzoeken inzake uitoefening van de in lid 1 genoemde rechten te beantwoorden..

Artikel 8: Overige bepalingen

8.1 Op deze overeenkomst zijn geen algemene voorwaarden van toepassing. Het Nederlands recht is van toepassing. De bevoegde rechter is de rechter die bevoegd is op basis van de hoofdovereenkomst.

8.2 Indien in een andere overeenkomst tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker bepalingen zijn opgenomen die afwijken van hetgeen is bepaald in deze overeenkomst, prevaleert het bepaalde in deze overeenkomst.

8.3 Wijzigingen op deze overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

8.4 Deze overeenkomst treedt in werking op het moment dat de hoofdovereenkomst ingaat en heeft een looptijd die gelijk is aan die van de hoofdovereenkomst. Deze overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd.

Ondertekening

Verwerkingsverantwoordelijke		Verwerker	
Organisatie	_____	Organisatie	InnerVoice
Naam	_____	Naam	G. van den Bos
Functie	_____	Functie	Algemeen directeur
Plaats	_____	Plaats	Amsterdam
Datum	_____	Datum	_____
Handtekening	_____	Handtekening	

Bijlage 1

In deze overeenkomst wordt onder “handelingen” bedoeld elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens in het kader van de opdracht van Verwerkings-verantwoordelijke aan Verwerker, waaronder in ieder geval:

- het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, samenbrengen, met elkaar in verband leggen, alsmede het afschermen, uitwisselen of vernietigen van Persoonsgegevens in het kader van onderzoeksdoeleinden.
- Het uitvoeren van steekproefselecties ten behoeve van onderzoeksprojecten op basis van de verzamelde Persoonsgegevens.

Persoonsgegevens

Verwerker verwerkt de volgende categorieën Persoonsgegevens:

Categorie	Ja	Nee
E-mailadres	X	
Adres, woonplaats		X
Geslacht	X	
Leeftijd/geboortedatum	X	
Telefoonnummer		X
Klantnummer, lidmaatschapsnummer		X
Naam	X	
Jaren in dienst	X	
Cluster/afdeling/team	X	
Leidinggevend: Ja/Nee	X	
Uren per week werkzaam/FT-PT	X	
Functie: zoals business support, operations/productie, professionals etc.	X	
Bijzondere Persoonsgegevens	**Ja**	**Nee**
Gezondheid		X
Ras of etnische afkomst		X
Lidmaatschap van een vakbond		X
Politieke opvattingen		X
Seksuele leven		X
Godsdienst of levensovertuiging		X
Genetische of biometrische gegevens met oog op unieke identificatie		X
Strafrechtelijk verleden		X

Bewaartermijn

- De bewaartermijn voor de persoonsgegevens die worden ingeladen in Crowdtech Insights (loginkolom en dataverrijkingskolommen) bedraagt maximaal (kruis aan):
    - 3 maanden
    - 6 maanden
    - 9 maanden

- 12 maanden
- Anders, namelijk...

- Indien er geen expliciete bewaartermijn is vastgesteld worden de persoonsgegevens automatisch 24 maanden na het toevoegen in Crowdtech Insights verwijderd (of nadat de licentieperiode is vervallen).
- Persoonsgegevens die worden opgeslagen op de OneDrive, worden direct na afronding van het project verwijderd, tenzij er een gegronde reden is om dit niet direct te verwijderen (bijv. voor een reeds gepland vervolgonderzoek).

Betrokkenen

De Persoonsgegevens betreffen de volgende categorieën betrokkenen: (oud) Medewerkers

Categorie	Ja	Nee
(Oud)medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke	X	
Klanten van Verwerkingsverantwoordelijke		X

Subverwerkers

InnerVoice schakelt de volgende subverwerkers in:

Spotler Papendorpseweg 91 3528 BJ Utrecht KvK: 09103500 LEI: 724500PKRXW8AGOPUH50	**Crowdtech B.V.** Generaal Vetterstraat 82 1059 BW Amsterdam KvK: 53532031 LEI: 724500TV5S6UCLSMAK85	**Microsoft Ireland Operations Ltd.** Atrium Block B Carmenhall Road Sandyford Industrial Estate, Dublin 18 Ierland	**Cyberlab** Philitelaan 57 5617 AK Eindhoven KvK: 52474925
Spotler handelt het versturen van de e-mails vanuit Crowdtech Insights af (SMTP-leverancier). Zij verwerkt alleen de gegevens die nodig zijn voor het versturen van de e-mail, zoals e-mailadres en eventueel gegevens zoals aanhef en (achter)naam.	Crowdtech levert Crowdtech Insights aan MWM2 waarmee zij online onderzoeken uitvoert.	Microsoft levert software waarmee onderzoeksdata worden verwerkt (zoals Excel) en faciliteert opslagruimte voor de bestanden (OneDrive). De gegevens van de gebruikers van Crowdtech Insights worden opgeslagen in Azure.	Cyberlab levert ons SIEM-systeem (Rapid7) inclusief SOC-ondersteuning. Hiermee heeft zij inzage in inkomende IP-adressen.

Datacenter

De data van InnerVoice wordt gehost door Equinix. Doordat Equinix nooit toegang heeft tot de data kan wordt zij niet aangemerkt als subverwerker.

Equinix B.V. Rembrandt Tower Amstelplein 1 1096 HA Amsterdam KvK: 63332248 Equinix faciliteert rackspace waarop onze eigen servers van Crowdtech Insights draaien.

Bijlage 2: bij zelfstandig gebruik Crowdtech Insights door Verwerkingsverantwoordelijke

Bij het zelfstandig gebruik van Crowdtech Insights door Verwerkingsverantwoordelijke worden door Verwerker de volgende diensten verleend:

- Het aanbieden van Crowdtech Insights als SaaS-dienst op het platform van de Verwerker
- Het opslaan van (persoons)gegevens die Verwerkingsverantwoordelijke opslaat via de SaaS-dienst op het platform van Verwerker
- Het verlenen van technische ondersteuning aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij de SaaS-dienst op het platform van Verwerker
- Het maken van back-ups van de (persoons)gegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke die zijn opgeslagen via de SaaS-dienst op het platform van de Verwerker

Bijlage 3: melding datalek Verwerker

Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker een vermoeden hebben of kennis hebben genomen van een datalek zoals bedoeld in de AVG informeert de ene partij direct – maar uiterlijk binnen 24 uur – de wederpartij. Bij de melding wordt de melder verzocht de onderstaande informatie aan te leveren. De melding moet tevens verstuurd worden naar so@mwm2.nl

1. Contactperso(o)n(en) melder
    a. Naam
    b. Functie
    c. Mobiele telefoon
    d. E-mail adres
2. Melding
    a. Datum en tijdstip van de melding
    b. Samenvatting
3. Omvang
    a. Minimaal aantal betrokken personen
    b. Maximaal aantal betrokken personen
4. Inbreuk
    a. Datum, tijdstip en/of periode van de inbreuk
    b. Datum en tijdstip van ontdekken inbreuk
    c. De aard van de inbreuk (lezen/kopiëren/veranderen/verwijderen/diefstal/etc.)
5. Persoonsgegevens
    a. Type gegevens, bijvoorbeeld:
        i. Naam, adres, woonplaats
        ii. Geslacht, geboortedatum en/of leeftijd
        iii. Telefoonnummers
        iv. E-mailadressen of andere adressen voor elektronische communicatie
        v. Toegangs- of identificatiegegevens
        vi. Financiële gegevens
        vii. Burgerservicenummers
        viii. (Kopieën van) legitimatiebewijzen
        ix. Bijzondere persoonsgegevens
    b. Gevolgen van de inbreuk voor de betrokkenen, bijvoorbeeld:
        i. Stigmatisering of uitsluiting
        ii. Schade aan gezondheid
        iii. Blootstelling aan (identiteits-) fraude
        iv. Blootstelling aan spam of phishing
6. Maatregelen
    a. De door melder genomen technische en organisatorische maatregelen
7. Versleuteling
    a. Zijn de gegevens in z'n geheel of gedeeltelijk versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt voor onbevoegden
    b. Op welke manier zijn de gegevens onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt
8. Afronding
    a. Is de melding compleet, of volgt er aanvullende informatie