

qputer

Verwerkersovereenkomst

Versie: woensdag 10 Juli 2024

Algemeen

De in deze verwerkingsovereenkomst gebruikte definities hebben dezelfde betekenis als die in de voorwaarden van qputer of zoals in deze verwerkersovereenkomst bepaald. De overige definities hebben de betekenis zoals bepaald in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verwerkersovereenkomst is een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG.

Artikel 1 – Onderwerp

1.1 Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op de verwerking van de persoonsgegevens waarvoor de klant van qputer (hierna: “klant”) als verwerkingsverantwoordelijke wordt beschouwd, in het kader van de afgenomen service van de klant op de dienst van qputer (hierna: “persoonsgegevens”).

1.2 In geval van een tegenstrijdigheid tussen algemene voorwaarden van qputer en de bepalingen van deze verwerkersovereenkomst prevaleren de bepalingen van deze verwerkersovereenkomst, tenzij anders vermeld in deze verwerkersovereenkomst.

1.3 De persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 1.1 omvatten alle gegevens die door de klant worden geüpload en beschikbaar gesteld aan qputer, zoals persoonsgegevens van klanten of leveranciers van de klant. qputer heeft geen invloed op deze gegevens en beperkte toegang tot de verwerkte persoonsgegevens.

Artikel 2 – Rolverdeling en instructies

2.1 De klant is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen die qputer als onderdeel van de service uitvoert (hierna: “verwerkingen”), en qputer is de verwerker. Derden die door qputer worden ingeschakeld om delen van de verwerkingen uit te voeren, worden in deze verwerkersovereenkomst aangeduid als sub verwerkers.

2.2 Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het verlenen van de afgenomen service. Alleen de klant heeft en behoudt de zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking(en).

2.3 qputer en de klant verplichten zich om te voldoen aan de voorwaarden van de AVG en andere relevante regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens (hierna: “privacy recht”). Tevens zal qputer deze naleving aan de door hen ingeschakelde derden opleggen.

2.4 qputer zal de verwerkingen alleen uitvoeren op basis van instructies van de klant of de door de klant aangewezen contactpersonen. Deze instructies worden per e-mail door de klant aan qputer doorgegeven. De klant staat ervoor in dat het opvolgen van deze instructies door qputer geen inbreuk maakt op het privacy recht. Als qputer twijfelt of het opvolgen van een instructie tot een schending van het privacy recht, zal qputer de klant direct op de hoogte stellen. qputer heeft dan het recht de verwerkingen op te schorten totdat hierover duidelijkheid is verkregen.

2.5 qputer zal de persoonsgegevens niet overdragen aan een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zonder voorafgaande goedkeuring van de klant en alleen in overeenstemming met Hoofdstuk V van de AVG.

Artikel 3 – Geheimhouding en delen persoonsgegevens

3.1 qputer verplicht alle betrokkenen die toegang hebben tot de persoonsgegevens in het kader van de dienstverlening, waaronder de werknemers, externe medewerkers, vertegenwoordigers en sub verwerkers, tot strikte geheimhouding van de persoonsgegevens.

3.2 De geheimhoudingsplicht zoals bedoeld in dit artikel is niet van toepassing indien qputer wettelijk verplicht is om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken. Wanneer qputer een verzoek ontvangt om persoonsgegevens te verstrekken op basis van een wettelijke verplichting, zal qputer de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren voordat de verstrekking plaatsvindt. qputer zal de klant ook, voor zover wettelijk toegestaan, onmiddellijk informeren over het verzoek en de daaropvolgende verstrekking, indien mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.

Artikel 4 – Beveiliging

4.1 qputer implementeert passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking, alsook tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging. Deze maatregelen zijn ontworpen om een beschermingsniveau te waarborgen dat in verhouding staat tot de risico's, rekening houdend met factoren zoals de stand van techniek, de kosten van implementatie, de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de verwerking, evenals de waarschijnlijkheid en de ernst van de verschillende risico's voor de rechten en vrijheden van individuen.

4.2 De maatregelen zoals beschreven in artikel 4.1 worden gedetailleerd beschreven in het document "Beveiliging Services Klant". Dit document wordt gezamenlijk opgesteld bij aanvang van de afgenomen dienst en regelmatig gecontroleerd en indien nodig bijgesteld. qputer heeft de klant hierover voorafgaand aan het sluiten van deze verwerkersovereenkomst geïnformeerd. De klant stemt ermee in dat deze maatregelen voldoen aan de vereisten zoals beschreven in artikel 4.1, eventueel door een deskundige in te schakelen. Om de veiligheid te waarborgen, is qputer beperkt in de informatie die hierover verstrekt kan worden.

4.3 qputer zal in overleg met en op verzoek van de klant de maatregelen zoals beschreven in artikel 4.1 evalueren en aanpassen of verbeteren, indien nodig vanwege wettelijke vereisten of technologische ontwikkelingen. De klant erkent dat de service mogelijk gestandaardiseerd is en stemt vooraf in met deze aanpassingen of verbeteringen, op voorwaarde dat het totaal van maatregelen voldoet aan het beveiligingsniveau zoals beschreven in artikel 4.1. Bij aanpassingen of verbeteringen zoals bedoeld in dit artikel zal qputer op verzoek van de klant het document "Beveiliging Services Klant" per e-mail toesturen. De gewijzigde versie zal de oorspronkelijke versie vervangen.

Artikel 5 – Informatie en audit

5.1 Op verzoek van de klant zal qputer de benodigde informatie verstrekken waarmee de klant kan controleren of qputer voldoet aan de verplichtingen zoals beschreven in artikel 4.1.

5.2 Indien uit de genoemde informatie in artikel 5.1 of andere bronnen blijkt dat qputer de verplichtingen zoals beschreven in 4.1 mogelijk heeft geschonden of dreigt te schenden, heeft de klant het recht om een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke Register EDP/IT-auditor die gebonden is aan geheimhouding. Deze audit is bedoeld om de naleving van de verplichtingen van qputer volgens artikel 4.1 van deze verwerkersovereenkomst te controleren.

5.3 Als de klant een audit wil uitvoeren, moet de klant qputer minstens 30 dagen voor de gewenste datum van de audit op de hoogte stellen. Hierbij moet de klant zoveel mogelijk informatie verstrekken over de geplande audit, waaronder details over de gewenste uitvoering, de gekozen auditor, welke informatie de klant wil bekijken en op welke locaties de audit moet plaatsvinden.

5.5 De audit wordt zorgvuldig besproken om de procedure soepel te laten verlopen. De klant verbindt zich ertoe de bedrijfsvoering van qputer zo min mogelijk te verstoren, de geldende informatiebeveiligingsrichtlijnen van qputer te volgen tijdens de audit en de geheimhoudingsverplichtingen van qputer ten opzichte van derden strikt te eerbiedigen.

5.6 Na de audit zullen beide partijen gezamenlijk de bevindingen bespreken en de voorgestelde maatregelen beoordelen. Deze maatregelen zullen vervolgens door een van beide partijen of gezamenlijk worden uitgevoerd.

5.7 De klant draagt de kosten van de audit.

5.8 Alle informatie die qputer aan de klant verstrekt in het kader van deze verwerkingsovereenkomst, inclusief maar niet beperkt tot auditrapporten, informatie over beveiligingsmaatregelen en datalekken, zal vertrouwelijk worden behandeld door de klant. Deze informatie mag uitsluitend worden gebruikt als bewijs voor de eigen auditors en/of de Autoriteit Persoonsgegevens om aan te tonen of qputer al dan niet voldoet aan de bepalingen van deze verwerkersovereenkomst en privacywetgeving.

Artikel 6 – Datalekken

6.1 Zodra qputer op de hoogte is van een datalek, informeert qputer de klant zonder onredelijke vertraging. Dit betreft een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze heeft geleid tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

6.2 qputer zal, voor zover bekend, de klant ook informeren over:

6.2.1 De aard van de inbreuk, inclusief indien mogelijk de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters, en een benadering van het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters.

6.2.2. De waarschijnlijke gevolgen van het datalek met betrekking tot de persoonsgegevens

6.2.3. De maatregelen die qputer voorstelt of heeft genomen om het datalek aan te pakken, inclusief eventuele maatregelen om de mogelijke negatieve gevolgen te beperken.

Artikel 7 – Bijstand bij verzoeken van derden

7.1 qputer zal, voor zover redelijkerwijs van qputer verwacht kan worden, de klant bijstaan bij:

- Het afhandelen van verzoeken van betrokkenen met betrekking tot hun persoonsgegevens, zoals verzoeken om inzage, rectificatie, verwijdering, overdracht of beperking van de verwerking.
- Het verlenen van medewerking aan verzoeken en onderzoeken van Autoriteit Persoonsgegevens met betrekking tot de verwerkingen in het kader van de diensten.

7.2 De klant is verantwoordelijk voor het betalen van de redelijke kosten voor de uitvoering van de bijstand door qputer, zoals beschreven in artikel 7.1.

7.3 Zodra de klant op de hoogte is van een klacht of vordering van een betrokkene met betrekking tot de service, dient de klant qputer hiervan zo gedetailleerd mogelijk te informeren. De klant laat de behandeling van deze klacht of vordering aan qputer over, indien qputer dat wenst. Indien de klant dit artikel 7.3 niet naleeft, leidt dit tot het vervallen van de rechten van de klant op grond van deze verwerkersovereenkomst jegens qputer.

Artikel 8 – Inschakeling sub bewerker

8.1 qputer mag alleen met toestemming van de klant een sub verwerker inschakelen. Door ondertekening van deze verwerkersovereenkomst wordt deze toestemming geacht te zijn verleend.

8.2 Voordat qputer een sub verwerker toevoegt of vervangt, informeert qputer de klant over de identiteit van de sub verwerker, de aard van de verwerkingsactiviteiten die door de sub verwerker zullen worden uitgevoerd, en de beoogde startdatum van deze activiteiten. De klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen deze toevoeging of vervanging. In geval van bezwaar moet de klant qputer binnen 14 dagen na ontvangst van de kennisgeving op de hoogte stellen.

Indien:

8.2.1 De klant qputer niet binnen 14 dagen op de hoogte stelt, wordt de toestemming van de klant geacht te zijn verleend.

8.2.2 De klant qputer binnen 14 dagen informeert over het onthouden van toestemming, heeft qputer het recht om de service/dienst, inclusief deze verwerkersovereenkomst en alle gerelateerde overeenkomsten, te beëindigen op de beoogde startdatum van de verwerkingsactiviteiten door de sub verwerker.

8.3 qputer verplicht iedere sub verwerker contractueel om de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na te leven met betrekking tot de verwerkingen. Deze verplichtingen en maatregelen moeten minimaal voldoen aan de bepalingen in deze verwerkersovereenkomst.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 De aansprakelijkheid van beide partijen is beperkt zoals bepaald in de algemene voorwaarden van qputer. Mocht deze aansprakelijkheidsbeperking om welke reden dan ook nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar zijn, dan is de aansprakelijkheid van qputer voor tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst beperkt tot een maximumbedrag van EUR 1.000,00 per jaar.

Artikel 10 – Looptijd en wijziging Verwerkersovereenkomst

10.1 Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing zolang de service wordt verleend en persoonsgegevens worden verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard ook na beëindiging van deze verwerkersovereenkomst voortduren, blijven van kracht.

10.2 Deze verwerkersovereenkomst omvat alle afspraken tussen partijen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens als onderdeel van de service. Wijzigingen zijn niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van zowel qputer als de klant, tenzij qputer van mening is dat wijzigingen noodzakelijk zijn om deze verwerkersovereenkomst in overeenstemming met het privacy recht te brengen. In dat geval zullen de door qputer noodzakelijk geachte wijzigingen worden doorgevoerd.

10.3 Indien een bepaling van deze verwerkersovereenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar is of wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zullen partijen overleggen om de nietige, vernietigbare of niet afdwingbare bepaling te vervangen door een uitvoerbare alternatieve bepaling. Hierbij houden partijen zoveel mogelijk rekening met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

10.4 De persoonsgegevens worden na beëindiging van de service gewist. Indien de klant dit wenst en de kosten hiervan draagt, kunnen de gegevens aan de klant worden overgedragen, tenzij qputer wettelijk verplicht is de persoonsgegevens langer op te slaan. Als de klant overdracht in plaats van vernietiging wenst, moet de klant dit tijdig en uiterlijk bij het einde van deze verwerkersovereenkomst aan qputer melden en specificeren welke persoonsgegevens de klant wil ontvangen.