

De ondergetekenden:

1. _____, gevestigd te _____,
bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer _____, verder te noemen
"Klant", enerzijds,

en

2. **Happynizr B.V.**, gevestigd te Den Haag, bij de Kamer van Koophandel Haaglanden geregistreerd
onder nummer 27304037, verder te noemen "Verwerker", anderzijds,

Hierna gezamenlijk te noemen 'Partijen'.

OVERWEGINGEN:

- a. Partijen zijn in de Hoofdovereenkomst overeengekomen dat Verwerker bepaalde diensten zal leveren aan Klant op het gebied van online feedback.
- b. Verwerker zal, in het kader van de Hoofdovereenkomst, in opdracht van Klant persoonsgegevens (hierna: "Persoonsgegevens") verwerken in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de Wbp) respectievelijk de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening 2016/679/EU; hierna: de AVG).
- c. Klant kan, afhankelijk van de situatie, aangemerkt worden als Verantwoordelijke dan wel als een afzonderlijke verwerker (in de zin van de Wbp en de AVG) ten behoeve van een Verantwoordelijke. In laatst vermeld geval fungeert Verwerker als Sub-Verwerker.
- d. Partijen – mede ter uitvoering van het bepaalde in artikel 14 lid 2 Wbp respectievelijk artikel 28 van de AVG – in de onderhavige Verwerkersovereenkomst een aantal voorwaarden wensen vast te leggen die van toepassing zijn op hun relatie in verband met de vermelde verwerkingsdiensten van Verwerker.

PARTIJEN VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

1. **DEFINITIES**
 - 1.1 Betrokkene:
De natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
 - 1.2 Verwerker:
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die ten behoeve van de Verantwoordelijke (al dan

VERWERKERSOVEREENKOMST

niet via een andere Verwerker) Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

- 1.3** Verwerkersovereenkomst:
Deze overeenkomst tussen Verantwoordelijke en Verwerker met als onderwerp het verwerken van Persoonsgegevens, inclusief alle documenten waarnaar verwezen wordt en die de nadere rechten en verplichtingen van Partijen uiteenzetten.
- 1.4** Datalek:
Een inbreuk op beveiligingsmaatregelen die erop zijn gericht Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking, alsmede enig incident of enige gebeurtenis waarbij verlies of onrechtmatige Verwerking van Persoonsgegevens plaatsvindt dan wel zou kunnen plaatsvinden.
- 1.5** Hoofdovereenkomst:
De overeenkomst die Klant en Verwerker zijn aangegaan ter levering van diensten door Verwerker en waaruit verwerking van Persoonsgegevens voortvloeit.
- 1.6** Persoonsgegeven:
Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.7** Sub-Verwerker:
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Verwerker bijstaat in het Verwerken van Persoonsgegevens ten behoeve van Verantwoordelijke.
- 1.8** Verantwoordelijke:
De natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.
- 1.9** Verwerking van Persoonsgegevens:
Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.
- 1.10** Alle van de hierboven gebruikte woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.
- 1.11** De aanduidingen boven de artikelen van deze Verwerkersovereenkomst hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid van de Verwerkersovereenkomst te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperken zich derhalve niet tot die aanduiding.

2. VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

- 2.1** De Verantwoordelijke stelt het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vast. Dit doel is opgenomen in Appendix 1.
- 2.2** Klant laat Persoonsgegevens verwerken door Verwerker. Een overzicht van de categorieën Persoonsgegevens die Verwerker kan verwerken, wordt opgenomen in Appendix 1. Verwerker verwerkt deze Persoonsgegevens uitsluitend ter uitvoering van de Hoofdovereenkomst, deze Verwerkersovereenkomst, en de door de Verantwoordelijke gegeven schriftelijke instructies. Verwerker zal de Persoonsgegevens onder geen enkele omstandigheid voor eigen doeleinden gebruiken, behoudens andersluidende wettelijke verplichtingen.
- 2.3** Verwerker is niet gerechtigd een Sub-Verwerker in te schakelen zonder voorafgaande algemene of specifieke schriftelijke toestemming van Klant. In het geval van algemene

VERWERKERSOVEREENKOMST

toestemming licht Verwerker Klant in over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Sub-Verwerkers. Daarbij wordt de Klant de mogelijkheid geboden bezwaar te maken tegen deze veranderingen. In het geval Klant bezwaar maakt, is Verwerker gerechtigd de Hoofdovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder tot enige (schade)vergoeding, compensatie of andere verplichting gehouden te zijn als gevolg van die opzegging. Daarnaast zal Verwerker, alvorens zij overgaat tot inschakeling van de Sub-Verwerker, in een schriftelijke overeenkomst dezelfde verplichtingen aan die Sub-Verwerker op te leggen als die op Verwerker zelf rusten uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst.

- 2.4** Verwerker zal Klant indien nodig bijstand verlenen bij het nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG. Met name zal Verwerker medewerking verlenen bij uitvoering van de nodige handelingen naar aanleiding van verzoeken van Betrokkenen omtrent inzage, correctie, beperking of verwijdering van Persoonsgegevens. Indien voor het (kunnen) nakomen van voormelde verplichtingen bepaalde technische maatregelen of aanpassingen vereist zijn, kan Verwerker slechts verplicht worden tot het verrichten van deze maatregelen of aanpassingen, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk met Verwerker zijn overeengekomen. Verwerker is gerechtigd aan Klant kosten in rekening te brengen voor de in dit verband vereiste maatregelen of werkzaamheden.
- 2.5** Klant geeft hierbij algemene toestemming voor het inschakelen van Sub-Verwerkers voor hosting-diensten. Klant geeft daarnaast specifieke toestemming voor het inschakelen van de in Appendix 1 vermelde Sub-Verwerkers.
- 2.6** Verwerker zal de Persoonsgegevens uitsluitend opslaan en verwerken binnen de Europese Unie.
- 2.7** Verwerker zal Klant alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst aan te tonen. Daartoe zal Verwerker met name medewerking verlenen aan audits, waaronder inspecties, door Klant of een door Klant gemachtigde controleur. De kosten van dergelijke audits worden gedragen door Klant. Indien uit de audit volgt dat Verwerker enige verplichting uit de Verwerkersovereenkomst niet is nagekomen, neemt Verwerker de maatregelen die redelijkerwijs nodig zijn om alsnog aan de desbetreffende verplichting(en) te voldoen.
- 2.8** Klant staat ervoor in dat de verwerking van Persoonsgegevens zoals opgedragen aan Verwerker, niet in strijd is met regelgeving betreffende bescherming van Persoonsgegevens en niet onrechtmatig is. Indien Klant zelf een verwerker is, staat Klant ervoor in de vereiste toestemming te hebben om Verwerker in te schakelen, en Verwerker toe te staan Sub-Verwerkers in te schakelen. Klant vrijwaart Verwerker voor alle aanspraken van derden, inclusief toezichthouders, die verband houden met het in dit artikel 2.8 bepaalde.
- 2.9** Indien voor het (kunnen) nakomen van enige verplichting van Verwerker uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst bepaalde technische maatregelen, aanpassingen of werkzaamheden vereist zijn, kan Verwerker slechts verplicht worden tot het verrichten van deze maatregelen, aanpassingen of werkzaamheden, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk met Verwerker zijn overeengekomen. Verwerker is gerechtigd aan Klant kosten in rekening te brengen voor de in dit verband vereiste maatregelen, aanpassingen en werkzaamheden.

3. BEVEILIGING

- 3.1** Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen Persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 3.2** De bij het aangaan van de Verwerkersovereenkomst genomen maatregelen als bedoeld in

VERWERKERSOVEREENKOMST

artikel 3.1 worden weergegeven in Appendix 2. Klant erkent dat Verwerker met de in Appendix 2 vermelde maatregelen voldoet aan de verplichting bedoeld in artikel 3.1.

- 3.3** Indien Klant wenst dat Verwerker de maatregelen als bedoeld in artikel 3.1 actualiseert omdat dit naar het oordeel van Klant nodig is om een passend beveiligingsniveau als bedoeld in artikel 3.1 te blijven garanderen, is Verwerker gerechtigd de overeengekomen prijzen met Klant te verhogen. Partijen zullen daaromtrent in overleg treden.

4. DATALEKKEN

- 4.1** Verwerker zal enig Datalek na ontdekking hiervan door Verwerker, zo snel mogelijk rapporteren aan Klant. Verwerker vermeldt daarbij in ieder geval de volgende gegevens:
- a) de (vermoedelijke) oorzaak van het Datalek;
 - b) de (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolgen van het Datalek;
 - c) locatiegegevens van het Datalek;
 - d) de eventuele onbevoegde ontvangers van de Persoonsgegevens en alle beschikbare informatie over hen;
 - e) voorstellen voor maatregelen ter beperking van de schade;
 - f) eventuele andere gegevens indien Klant daarom verzoekt.
- 4.2** Verwerker zal op verzoek van Klant meewerken aan het adequaat informeren van Betrokkenen of de toezichthoudende instanties over het Datalek, en zich ter zake beschikbaar houden voor overleg met Klant.
- 4.3** Klant en Verwerker betrachten strikte geheimhouding jegens ieder ander dan elkaar omtrent het Datalek, eventuele vrees voor een Datalek en verdere gerelateerde zaken, behoudens andersluidende verplichtingen op grond van Unierecht of Nederlands recht.

5. GEHEIMHOUDING

- 5.1** Partijen zijn zich ervan bewust dat Persoonsgegevens kwalificeren als confidentiële informatie en zij gehouden zijn tot geheimhouding van de Persoonsgegevens. Persoonsgegevens mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de Hoofdovereenkomst en deze Verwerkersovereenkomst.
- 5.2** Partijen zullen de Persoonsgegevens niet aan anderen ter beschikking stellen dan zijn eigen werknemers en/of derden die een legitieme reden hebben tot inzage daarvan. Verwerker zal waarborgen dat zijn werknemers en/of derden die toegang hebben tot de Persoonsgegevens zich ertoe hebben gebonden vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- 5.3** Verwerker zal alle Persoonsgegevens retourneren aan Klant en/of al deze informatie en eventuele kopieën hiervan vernietigen binnen 10 (tien) werkdagen na ontvangst van het verzoek daartoe van Klant.

6. DUUR

- 6.1** De Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening en is aangegaan voor de duur van de Hoofdovereenkomst.
- 6.2** Na afloop van de Verwerkingsactiviteiten zal Verwerker, op verzoek van Klant, alle persoonsgegevens wissen of aan Klant terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of volgens Nederlands recht verplicht is.

VERWERKERSOVEREENKOMST

7. WIJZIGING

- 7.1 Indien zich in de toekomst wijzigingen voordoen in de nationale of Europese regelgeving over de bescherming van Persoonsgegevens, zullen Partijen deze Verwerkersovereenkomst wijzigen voor zover dit nodig is om aan die nieuwe regelgeving te voldoen.

8. OVERDRACHT

- 8.1 De tussen Verwerker en Klant gesloten Verwerkersovereenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de schriftelijke toestemming van de andere partij.

9. APPENDICES

- 9.1 De Appendices van de Verwerkersovereenkomst maken een integraal onderdeel uit van de Verwerkersovereenkomst. Bij strijd tussen de Appendices en de Verwerkersovereenkomst, prevaleert de Verwerkersovereenkomst.

10. TOEPASSELIJK RECHT

- 10.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.
- 10.2 Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag.

Aldus overeengekomen,

Namens:

Klant:

(handtekening)

Happynizr B.V.

(handtekening)



Naam

Naam: Etienne Jager

Functie:

Functie: Directeur

Datum:

Datum: 25 mei 2018

Plaats:

Plaats: Den Haag

APPENDIX 1 – VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

(Behorende bij de Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Klant en Verwerker betreffende verwerking van Persoonsgegevens)

PERSOONSGEGEVENS

Verwerker verwerkt, in het kader van de Hoofdovereenkomst, de volgende persoonsgegevens in naam en in opdracht van Klant:

- Voornaam en achternaam;
- Bedrijfsnaam;
- Geslacht;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Functie.

BIJZONDERE PERSOONSGEGEVENS

De verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, alsmede persoonsgegevens van medisch aard is verboden. Hetzelfde geldt voor strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag.

DOEL VAN VERWERKING

Verwerker wordt door Klant ingeschakeld voor het faciliteren van online feedback en het vormgeven van een feedbackmanagementsysteem.

DUUR VAN DE VERWERKING

In beginsel voor de duur van de Hoofdovereenkomst.

SUB-VERWERKERS

Verwerker kan in ieder geval de volgende partijen als Sub-Verwerker inschakelen:

- Mach3Builders B.V., gevestigd te Barendrecht, Nederland.
- IPS B.V., gevestigd te Rotterdam, Nederland.

APPENDIX 2 – TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE BEVEILIGINGSMATREGELEN

(Behorende bij de Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Klant en Verwerker betreffende verwerking van Persoonsgegevens)

Beveiligingsmaatregelen per datum inwerkingtreding Verwerkersovereenkomst:**DEEL VAN DE VERWERKER – HAPPYNIZR**

- Sterke wachtwoorden voor alle medewerkers die toegang hebben tot systemen waar persoonsgegevens van Klant verwerkt worden.
- Nieuwe updates van besturingssystemen voor alle hardware waarop persoonsgegevens van Klant verwerkt worden, worden automatisch geïnstalleerd.
- Beproefde antivirussoftware op alle hardware waarop persoonsgegevens van Klant verwerkt worden.
- De Happynizr-tool wordt gehost in een beveiligde Cloud-werkomgeving (https) en is voorzien van een encrypted database.
- Nieuwe updates van de Happynizr-tool worden automatisch geïnstalleerd. Voorafgaand aan updates worden gebruikers bij Klant geïnformeerd over het tijdstip van de update en de nieuwe functionaliteiten in Happynizr.
- Iedere gebruiker bij Klant wordt voorzien van een unieke loginnaam en persoonlijk wachtwoord.

DEEL VAN DE SUB-VERWERKER - MACH3BUILDERSBeveiliging qua codering:

- Toegang tot de data is afgeschermd met gebruikersnaam en wachtwoord.
- Toepassing van input sanitation tegen XSS.
- Toepassing van POST/GET opsplitsing.
- Databases zijn UTF-8 encoded om encoding bypasses te voorkomen.
- Bij uploads wordt op bestandsnamen sanitation toegepast.
- Toepassing van MySQL prepared statements om SQL injections tegen te gaan.
- Query's worden opgebouwd met named parameters om SQL injections tegen te gaan.
- 3rd party code wordt niet gebruikt tenzij het om een zeer vertrouwde bron gaat.
- Mail met domein happynizr.com en happynizr.nl wordt verzonden middels TLS.

Beveiliging organisatorisch:

- Klanten hebben geen toegang tot ftp op de servers.
- Klanten hebben geen toegang tot de databases.
- Enkel bevoegde medewerkers hebben toegang tot de data.
- Ontwikkelde software wordt uitgebreid getest door meerdere medewerkers.
- Waar mogelijk en klant akkoord gaat wordt https/ssl geïnstalleerd zodat al het websiteverkeer over SSL/HTTPS gaat.

Algemene beveiliging:

- Alle servers staan achter een firewall die door Mach3Builders gemanaged wordt.
- Dagelijks worden de servers en de data gebackupped.
- Een kopie van de data wordt opgeslagen op een 2e locatie.
- Alleen toegang vanuit toegewezen IP-adressen.
- De data wordt enkel in Nederlandse datacentra opgeslagen.

Opsporen datalekken:

- Alles loggen met syslog.
- Continu monitoring op afwijkingen in het TCP/IP verkeer.
- Continu monitoring op afwijkingen in het 'gedrag' van servers en gebruikers.
- Met regelmaat uitvoeren van penetratie testen.

DEEL VAN DE SUB-VERWERKER - IPS

- IPS werkt conform de "ISO 27001/27002 informatiebeveiliging" en de "NEN 7510/7511 informatiebeveiliging in de zorg" standaarden.
- IPS heeft in ieder geval maatregelen getroffen tegen de risico's die geselecteerd en geïmplementeerd zijn volgens de verklaring van toepasselijkheid behorende bij de certificeringen van IPS.
- Met deze certificeringen geeft IPS aan alle risico's wat betreft informatiebeveiliging in kaart te hebben gebracht en hierop aanvullende maatregelen te hebben getroffen.