

## Verwerkersovereenkomst (DTG Verwerker)

### DE ONDERGETEKENDEN:

Opdrachtgever....., gevestigd te  
.....((postcode)) .....[plaats] aan de  
.....[straat] en ingeschreven in het register van de  
Kamer van Koophandel onder nummer ....., (hierna: "Opdrachtgever")

en

DTG B.V., gevestigd aan de Herikerbergweg 88 (1101CM) Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27198207 te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door DTG Holding B.V., gevestigd aan de Herikerbergweg 88 (1101CM) te Amsterdam, en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevr. J. van Veen, CEO, (hierna "Verwerker").

hierna gezamenlijk ook aan te duiden als: "Partijen" en afzonderlijk als "Partij".

### OVERWEGENDE DAT

- (a) Verwerker diensten verricht ten behoeve van Opdrachtgever, zoals beschreven in de hoofdovereenkomst inhoudende de volgende diensten in welke combinatie dan ook: call recording, call tracking en/of Google Analytics en/of SEA, (hierna: "Hoofdovereenkomst").
- (b) de diensten met zich meebrengen dat persoonsgegevens worden verwerkt, waarvoor Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "Avg").
- (c) Verwerker de betreffende persoonsgegevens louter in opdracht van Opdrachtgever verwerkt en niet voor eigen doeleinden. Verwerker is in dat kader aan te merken als verwerker in de zin van de Avg.
- (d) Partijen in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de diensten wensen vast te leggen.
- (e) deze Verwerkersovereenkomst, indien van toepassing, alle eerdere overeenkomst(en) van gelijke strekking tussen Partijen vervangt.

### VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

#### Artikel 1. Algemeen

- 1.1 Voor zover begrippen met een hoofdletter niet afzonderlijk gedefinieerd zijn in deze Verwerkersovereenkomst, gelden in deze Verwerkersovereenkomst de definities zoals genoemd in de Hoofdovereenkomst, zijnde de overeenkomst als genoemd in overweging. Begrippen uit de Avg zoals "verwerken", "persoonsgegevens", "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de Avg.

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker \_\_\_\_\_



- 1.2 Deze Verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de Hoofdovereenkomst. In het geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en bepalingen uit Hoofdovereenkomst zullen de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst leidend zijn.

## **Artikel 2. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst**

- 2.1 Verwerker zal in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst volgens de schriftelijke instructie en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken. Verwerker zal optreden als verwerker en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg. Een overzicht van de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever worden verwerkt is opgenomen in Annex 1 bij deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.2 De door Verwerker te verwerken persoonsgegevens, op welke wijze dan ook verkregen, zijn en blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Verwerker heeft geen zelfstandige zeggenschap over de gegevens die voor Opdrachtgever conform deze Verwerkersovereenkomst worden verwerkt.
- 2.3 De Opdrachtgever garandeert dat de verwerking van persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met artikel 6 AVG (Rechtmatigheid van de verwerking) en bovendien garandeert Opdrachtgever dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn. De desbetreffende grondslag voor deze verwerking(en) zal Opdrachtgever ook registreren in haar eigen verwerkingenregister.

## **Artikel 3. Uitvoering verwerking**

- 3.1 Verwerker verwerkt de persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de diensten onder de Hoofdovereenkomst. Overige verwerkingen zullen uitsluitend worden uitgevoerd in expliciete schriftelijke opdracht van Opdrachtgever of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat, dan echter uitsluitend na informeren van Opdrachtgever. Informeren van Opdrachtgever blijft achterwege waar dat in strijd zou zijn met de wet.
- 3.2 Verwerker zal alle redelijke schriftelijke instructies van Opdrachtgever in verband met de verwerking van de persoonsgegevens opvolgen. Verwerker stelt Opdrachtgever op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies van Opdrachtgever in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- 3.3 Verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens handelen in overeenstemming met deze Verwerkersovereenkomst, de Avg en andere wet- en regelgeving.
- 3.4 Verwerker zal de persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en de werknemers, vertegenwoordigers en/of onderaannemers die betrokken zijn bij de verwerking van de Persoonsgegevens van de vertrouwelijke aard van dergelijke (persoons)gegevens op de hoogte stellen. Verwerker zal waarborgen dat betrokken personen en partijen een geheimhoudingsovereenkomst hebben getekend en zal Opdrachtgever op verzoek inzage geven in deze geheimhoudingsovereenkomst.
- 3.5 Het is Verwerker niet toegestaan de persoonsgegevens aan enige derde te tonen, verstrekken of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij dit noodzakelijk of toegestaan is ingevolge de opdracht neergelegd in de Hoofdovereenkomst, in het geval hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen, of indien een

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker 

toezichthouder, op grond van een wettelijk voorschrift, Verwerker daartoe verplicht. De Verwerker zal de Opdrachtgever op de hoogte stellen van ieder verzoek van de toezichthouder tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de persoonsgegevens, tenzij wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

- 3.6 Verwerker zal steeds tijdige medewerking verlenen aan Opdrachtgever bij de uitoefening van dienst plicht om verzoeken van betrokkenen, inzake de uitoefening van de in de Avg neergelegde rechten, te beantwoorden. Verwerker zal onder meer zijn medewerking verlenen aan Opdrachtgever om (i) na goedkeuring van en in opdracht van Opdrachtgever betrokkenen toegang te laten krijgen tot de hun betreffende persoonsgegevens, (ii) persoonsgegevens te verwijderen of te corrigeren, (iii) aan te tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Opdrachtgever het er niet mee eens is dat persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt en (iv) inzage te krijgen in de door Verwerker bijgehouden register en documentatie als bedoeld in artikel 30 Avg..

#### **Artikel 4. Beveiliging persoonsgegevens en controle**

- 4.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, in standhouden en indien nodig aanpassen, om de persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel enige andere 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 de uiteenlopende risico's die de verwerking en van te beschermen gegevens met zich meebrengen en voldoen aan het bepaalde in artikel 32 Avg. Deze maatregelen zijn opgesomd in Annex 2.
- 4.2 In de in artikel 4.1 bedoelde beveiligingsmaatregelen zijn de mogelijk in de Hoofdovereenkomst reeds bepaalde maatregelen begrepen.
- 4.3 Opdrachtgever heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder 4.1 en 4.2 genoemde maatregelen die zijn gericht op de dienstverlening zoals opgenomen in de Hoofdovereenkomst.. Verwerker stelt Opdrachtgever, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, maximaal eenmaal per jaar in de gelegenheid op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip, zulks te (laten) controleren door een gecertificeerde derde. De externe kosten van deze controle komen voor rekening van Opdrachtgever. De (interne) kosten die door Verwerker worden gemaakt in het kader van de verlenen van medewerking aan het onderzoek c.q. controle door of namens Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 4.4 Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan het onder 4.3 hiervoor bedoelde onderzoek.

#### **Artikel 5. Monitoring, informatieplichten en incidentenmanagement**

- 5.1 Verwerker zal actief monitoren op inbreuken op de beveiligingsmaatregelen en over de resultaten van de monitoring in overeenstemming met dit artikel 5 rapporteren aan Opdrachtgever.

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker 



- 5.2 Zodra Verwerker kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, informeert hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging. Verwerker zal daarbij de volgende informatie verstrekken: (1) de aard van de inbreuk, (2) de (mogelijk) getroffen categorieën gegevens, (3) de omvang van de getroffen betrokkenen, (4) de waarschijnlijke gevolgen van het inbreuk, en (5) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om de inbreuk op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 5.3 Verwerker zal de maatregelen treffen die redelijkerwijs van hem kunnen worden verwacht, om de inbreuk zo snel mogelijk te herstellen dan wel de verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken.
- 5.4 Verwerker zal Opdrachtgever te allen tijde zijn medewerking verlenen en zal de instructies van Opdrachtgever opvolgen, met als doel Opdrachtgever in staat te stellen om te voldoen aan diens wettelijke verplichting, waaronder het informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene.
- 5.5 Meldingen die worden gedaan op grond van dit artikel worden gericht aan de in Annex 3 opgenomen werknemer van Opdrachtgever of, indien relevant, aan een andere door Opdrachtgever tijdens de duur van deze Verwerkersovereenkomst schriftelijk bekendgemaakte andere werknemer van Opdrachtgever.
- 5.6 Opdrachtgever zal, indien naar zijn oordeel noodzakelijk, betrokkenen, de Autoriteit Persoonsgegevens en andere derden informeren over incidenten. Het is Verwerker niet toegestaan informatie te verstrekken over incidenten aan betrokkenen of andere derde partijen, behoudens voor zover Verwerker daartoe wettelijk verplicht is.
- 5.7 In concrete gevallen, en altijd na voorafgaande melding daarvan aan Opdrachtgever, kan het mogelijk zijn dat de Verwerker de eerste melding van een incident aan de Autoriteit Persoonsgegevens doet. Over deze melding en over de voortgang daarvan, zal de Verwerker Opdrachtgever op de hoogte houden.

#### **Artikel 6. EER**

- 6.1 Verwerker zal, tenzij hij hiervoor voorafgaande toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever, geen persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door hemzelf of door subverwerkers in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") zonder een passend beschermingsniveau. Verwerker stelt de in Annex 3 genoemde medewerker van Opdrachtgever onmiddellijk schriftelijk op de hoogte van alle (geplande) permanente of tijdelijke doorgiftes van persoonsgegevens naar een land buiten de Europese Economische Ruimte.

#### **Artikel 7. Gebruik Subverwerkers**

- 7.1 Het is Verwerker toegestaan om in het kader van deze overeenkomst gebruik te maken van een sub-verwerker, mits Verwerker de door hem ingeschakelde sub-verwerker dezelfde of strengere verplichtingen oplegt als voor hemzelf gelden op basis van deze Verwerkersovereenkomst en voortvloeiend uit de Avg en daarnaast toeziet toe op de naleving daarvan door deze sub-verwerker.
- 7.2 De desbetreffende afspraken met deze derden (sub verwerkers) zullen schriftelijk worden vastgelegd. Verwerker zal Opdrachtgever op verzoek afschrift verstrekken van deze overeenkomst(en).

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker 

## Artikel 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 De aansprakelijkheid van Verwerker voor eventuele schade welke voortvloeit uit of verband houdt met diens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst is beperkt tot directe schade en tot het maximumbedrag opgenomen in de Overeenkomst bij gebreke van dit laatste een maximum geldt van € 2000,- per gebeurtenis.
- Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - redelijke en aantoonbare kosten om de andere partij 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; en
  - redelijke en aantoonbare kosten die de ene partij heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 8.2 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 Opdrachtgever voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 8.3 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 Verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 8.4 Verwerker vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die uitsluitend het gevolg zijn van een aan Verwerker toerekenbare tekortkoming in de nakoming van diens verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst of diens schending van een specifiek tot Verwerker gerichte verplichting uit de Avg tot maximaal het bedrag dat de verzekering van Verwerker uitkeert.
- 8.5 Indien Opdrachtgever niet in overeenstemming handelt met de AVG, de Wbp, de Tw en / of andere wet- en regelgeving, zal zij Verwerker vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden als gevolg van deze nalatigheid, zoals boetes en schade.

## Artikel 9. Duur en beëindiging

- 9.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening en de duur van deze Verwerkersovereenkomst heeft een looptijd die is gelijk aan van de Hoofdovereenkomst.
- 9.2 De Verwerkersovereenkomst maakt na ondertekening ervan door beide Partijen integraal en onlosmakelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Beëindiging van de Hoofdovereenkomst, op welke grond dan ook (opzegging/ontbinding), heeft tot gevolg dat de Verwerkersovereenkomst eveneens op dezelfde grond beëindigd wordt (en vice versa), tenzij partijen in voorkomend geval anders overeenkomen.
- 9.3 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst gelden. Tot deze bepalingen behoren onder meer die welke

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker \_\_\_\_\_



voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.

**Artikel 10. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens**

- 10.1 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is voor het in artikel 3.1 genoemde doel.
- 10.2 Aan het einde van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker de persoonsgegevens vernietigen of teruggeven aan Opdrachtgever.
- 10.3 Bij het einde van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker alle subverwerkers die betrokken zijn bij het verwerken van persoonsgegevens op de hoogte stellen van de beëindiging van de Verwerkersovereenkomst. De verplichtingen uit artikel 10.1 en 10.2 zijn van overeenkomstige toepassing op deze subverwerker, en Verwerker zal waarborgen dat alle betrokken subverwerkers hieraan uitvoering zullen geven.

**Artikel 11. Slotbepalingen**

- 11.1 De overwegingen maken onderdeel uit van deze Verwerkersovereenkomst.
- 11.2 In geval van nietigheid c.q. vernietigbaarheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 11.3 In alle gevallen waarin deze Verwerkersovereenkomst niet voorziet beslissen Partijen in onderling overleg.
- 11.4 Partijen zullen de inhoud van deze Verwerkersovereenkomst vertrouwelijk houden.
- 11.5 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.6 Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Opdrachtgever	Verwerker
	
Naam.....	Naam: J. van Veen
Functie.....	Functie CEO

Plaats: \_\_\_\_\_

Plaats: Amsterdam

Datum: \_\_\_\_\_

Datum: 2019

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker \_\_\_\_\_



## **ANNEX 1: Te verwerken persoonsgegevens en doeleinden**

- **Welke persoonsgegevens zullen worden verwerkt in het kader van de Hoofdovereenkomst**

Opdrachtgever zal Verwerker de volgende (categorieën) persoonsgegevens laten verwerken:

Standaard persoonsgegevens beperkt tot : telefoonnummer en ip adres alsmede de logs van gevoerde gesprekken waarin persoonsgegevens kunnen zijn vevat, afkomstig van de klant(en) van Opdrachtgever en van overige bezoekers van diens website.

- **Welke categorie betrokkenen:**
  - Klanten van de Opdrachtgever en overige bezoekers van diens website.
  - Contactpersonen van Opdrachtgever

- **Voor welke doeleinden worden de persoonsgegevens verwerkt**

De persoonsgegevens onder sub 1 worden gebruikt voor de levering van de dienstverlening, zoals omschreven in de Hoofdovereenkomst inhoudende het leveren van de volgende diensten in welke combinatie dan ook: call recording, call tracking en/of Google Analytics en/of SEA, waarbij Verwerker toegang krijgt tot de door Google Analytics gegenereerde bezoek-resultaten van de website van Opdrachtgever (i.c. de IP-adressen van bezoekers en van de klanten van Opdrachtgever).

- **Wat is de duur van de opslag**

De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de levering van de dienstverlening onder de Hoofdovereenkomst en facturering daarvan, één en ander in overeenstemming met artikel 10.

Call-logs zijn ook na het einde van de overeenkomst inzake SEA en/of Dynamic calltracking, nog een periode voor de desbetreffende klant beschikbaar. Door ondertekening van deze Overeenkomst geeft u aan dat u expliciet akkoord gaat met deze proces en met de beschikbaarheid van deze gegevens voor u.

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker \_\_\_\_\_

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'B', is written over the signature line for the Verwerker.

## ANNEX 2: Beveiligingsmaatregelen

Verwerker zal in ieder geval de volgende maatregelen te nemen:

- Verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging zijn toegewezen
- Wijzigingen in gegevens of in informatieverwerking worden uitsluitend uitgevoerd onder een procedure voor wijzigingsbeheer
- Verwerker heeft geselecteerde en gescreende medewerkers opgeleid en ervaring in het vakgebied security (informatie).
- Verwerker voert periodiek eigen interne audits uit om de benodigde bewijzen van conformiteit aan normen en eisen te waarborgen.
- Verwerker heeft adequate procedures over communicatie, support en beheer met Opdrachtgever afgestemd en handelt overeenkomstig.
- Vastgesteld beveiligingsbeleid dat ook is geïmplementeerd
- Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging, inclusief organisatorische controle
- Inbraakalarm
- Maatregelen tegen kwaadaardige programmatuur
- Kluis voor opslag van gegevensbestanden
- Controle van toegekende bevoegdheden
- Encryptie door versleuteling van persoonsgegevens tijdens verzending
- Bedrijfscontinuïteitsbeheer, continuïteitsplannen
- Back-up (op (brand)veilige plaatsen) en herstel

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker 



### ANNEX 3: Contactgegevens

Hier invoegen contactgegevens van de medewerkers van Verwerker en Opdrachtgever waarmee contact dient te worden opgenomen in het geval van datalekken.

In principe de functionaris voor de gegevensbescherming (FG) en/of de information security officer (ISO)

Aanspreekpunt Opdrachtgever:

Aanspreekpunt Verwerker:

Afdeling:

Finance/Legal

Naam: .....

mr B. van Oosteroom

Functie:.....

FG

e-mailadres:.....

b.vanoosteroom@dtg.nl

Telefoonnummer:.....

0204086423

Vervanger:

M. Beunder

Functie:.....

Manager Finance & admin.

e-mailadres:.....

m.beunder@dtg.nl

Telefoonnummer:.....

Paraaf Opdrachtgever \_\_\_\_\_

Paraaf Verwerker  \_\_\_\_\_

