

## VERWERKERSOVEREENKOMST ONLINE SUCCES

- Versie 1.04
- Laatste bijgewerkt op 8 maart 2019

### **Partijen:**

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die **Online Succes**, gevestigd aan het Nieuwe Gracht 3, 2011 NB te Haarlem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60415835 (hierna: "**Verwerker**") uitvoert ten behoeve van de wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: "**Verwerkingsverantwoordelijke**").

### **In aanmerking nemende dat:**

- de Verwerkersovereenkomst is gesloten in het kader van het leveren van de dienst van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, ter uitvoering van de Overeenkomst;
- de dienst van Verwerker bestaat uit online software (genaamd Online Succes) waarmee Verwerkingsverantwoordelijke inzicht krijgt welke bedrijven en personen haar website bezoeken. Ook stelt deze software de Verwerkingsverantwoordelijke in staat om e-mailberichten (nurture e-mails) naar de relaties van Verwerkingsverantwoordelijke te versturen. De Verwerkingsverantwoordelijke kan tevens via de software van Verwerker een relatiebestand beheren ten behoeve van het versturen van nurture e-mails en het verzamelen van gegevens over de door de relaties uitgevoerde handelingen op de website en met betrekking tot de ontvangen e-mails.
- Verwerker hierbij aangemerkt wordt als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG;
- Verwerkingsverantwoordelijke hierbij aangemerkt wordt als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG;
- Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") zal verwerken, in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke;
- Verwerker bereid is de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG en, tot 25 mei 2018, de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: "Wbp") na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt;

- de Wbp en de AVG aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht opleggen om ervoor zorg te dragen dat Verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen;
- de Wbp en de AVG daarnaast aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht opleggen om toe te zien op de naleving van die maatregelen;
- Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28 lid 3 van de AVG, hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen middels deze Verwerkersovereenkomst (hierna: "Verwerkersovereenkomst");
- waar in deze Verwerkersovereenkomst gerefereerd wordt aan bepalingen uit de AVG, tot 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Wbp worden bedoeld.

**Zijn als volgt overeengekomen:**

## ARTIKEL 1. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Verwerkersovereenkomst teneinde nieuwsbrieven te versturen naar de relaties van Verwerkingsverantwoordelijke die Verwerkingsverantwoordelijke via het online platform van Verwerker heeft opgesteld en hierbij tevens het relatiebestand van Verwerkingsverantwoordelijke met het oog op deze activiteit te kunnen beheren, met inbegrip van het verzamelen van gegevens met betrekking tot de ontvangst van de nieuwsbrieven door de relaties, ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke (waaronder maar niet beperkt tot gegevens over het openen van de nieuwsbrieven en het klikken op hyperlinks welke in de nieuwsbrieven zijn opgenomen), en die doeleinden te bereiken die met nadere instemming zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
- 1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, en de categorieën betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
- 1.3. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat het een register zal bijhouden van de onder deze Verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de registerplicht.

## ARTIKEL 2. VERPLICHTINGEN VERWERKER

- 2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de Wbp en de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door Verwerker vanuit diens rol.
- 2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door hem genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker.
- 2.4. Het verwerken van persoonsgegevens door Verwerker zal nimmer met zich meebrengen dat de databases van Verwerker worden verrijkt met de gegevens afkomstig uit de datasets van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij het de gegevens in geaggregeerde, niet herleidbare, vorm betreft. In dat geval is het Verwerker toegestaan deze gegevens voor eigen overige doeleinden te gebruiken.

## ARTIKEL 3. DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens

- 3.1. Verwerker zal de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Buiten de EER mogen gegevens alleen worden doorgegeven naar landen met een 'passend beveiligingsniveau' volgens de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien er gegevens worden doorgegeven aan derden (zie ook artikel 5) in de Verenigde Staten, dienen deze derden gecertificeerd te zijn voor het EU-US Privacy Shield.

## ARTIKEL 4. VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID

- 4.1. De toegestane verwerkingen zullen door Verwerker worden uitgevoerd binnen een semi-geautomatiseerde omgeving.
- 4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is

Verwerker niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Verwerkingsverantwoordelijke.

- 4.3. Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de persoonsgegevens als omschreven in 'Bijlage 1' onder 'CATEGORIE B: Relaties (betrokkenen) van Verwerkingsverantwoordelijke' door Verwerkingsverantwoordelijke mogen worden aangeleverd en dat Verwerker deze mag verwerken in haar opdracht.
- 4.4. Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat voor de in artikel 1.1 genoemde doeleinden de vereiste wettelijke grondslag zoals toestemming, zoals bedoeld in, maar niet beperkt tot, de Wbp en de Telecommunicatiewet, aanwezig is.
- 4.5. Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en dat er is voldaan aan alle extra waarborgen die gelden voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, zoals neergelegd in de relevante wet- en regelgeving. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

## ARTIKEL 5. INSCHAKELEN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS

- 5.1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van een derde (ook wel subverwerker genoemd) met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
- 5.2. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige, door Verwerker ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen door de Verwerker ingeschakelde derden, maakt dit het gebruik van de door Verwerker aangeboden dienst onmogelijk.
- 5.3. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 6. BEVEILIGING

- 6.1. Verwerker zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Verwerker werkt hierbij grotendeels conform ISO 27001 en werkt toe naar het behalen van de certificering.
- 6.2. Verwerker zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 6.3. Ondanks dat Verwerker conform het eerste lid van dit artikel passende beveiligingsmaatregelen dient te treffen, kan Verwerker er niet volledig voor instaan dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Verwerker zal bij een dreiging van- of daadwerkelijk doorbreken van deze beveiligingsmaatregelen er echter alles aan doen wat redelijkerwijs mogelijk is om verlies van persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken.
- 6.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien hij zich er van heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## ARTIKEL 7. MELDPLICHT DATALEKKEN

- 7.1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal Verwerker, zich naar beste kunnen inspannen om Verwerkingsverantwoordelijke daarover onverwijld dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur te informeren naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Verwerker spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht geldt ongeacht de impact van het lek.
- 7.2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
  - de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);

- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding.

7.3. Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

## ARTIKEL 8. RECHTEN VAN BETROKKENEN

- 8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- 8.2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, medewerking verlenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

## ARTIKEL 9. PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

- 9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan

derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

- 9.3. Online Succes is zich bewust dat de informatie die de Verwerkingsverantwoordelijke met Online Succes deelt en opslaat binnen Online Succes een bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle Online Succes medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de Verwerkingsverantwoordelijke omgaan.
- 9.4. Medewerkers met toegang tot klantgegevens:
- 9.4.1. Systeembeheerders (DevOps) en software ontwikkelaars van Online Succes hebben volledige toegang tot de Verwerkingsverantwoordelijke-gegevens voor:
- het plaatsen van een nieuwe versie van de software;
  - het doorvoeren van software updates en hotfixes;
  - het maken van een back-up;
  - het verplaatsen van een omgeving.
- 9.4.2. Data Validatie specialisten hebben inzicht in de herkende bedrijven in het account van Verwerkingsverantwoordelijke voor:
- het controleren van het software algoritme dat de koppeling tussen IP-adres en bedrijf maakt;
  - het aanpassen, aanvullen en evt. Verwijderen van de gekoppelde bedrijfsgegevens (sociale media profielen, beschrijving, etc);
- 9.4.3. Consultants, supportmedewerkers en andere Online Succes medewerkers hebben alleen toegang tot de klantgegevens waar zij toestemming voor hebben ontvangen van de Verwerkingsverantwoordelijke en voor zolang zij toestemming hebben van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 9.5. Online Succes verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen Online Succes om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. De geanonimiseerde gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden om producten en dienstverlening te verbeteren.
- 9.6. De datacenters waar de servers van Online Succes gehuisvest zijn, bevinden zich uitsluitend in Nederland. De datacenters vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn ISO 27001 gecertificeerd. Online Succes heeft gekozen voor datacenters van

[CloudVPS B.V.](#) en deze is hiermee subverwerker van de data van Verwerkingsverantwoordelijke (zie ook Artikel 5).

## ARTIKEL 10. AUDIT

- 10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke, en maximaal eens per jaar plaats.
- 10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is, ter beschikking stellen. Verwerkingsverantwoordelijke zal er zorg voor dragen dat de audit een zo min mogelijk bedrijfsverstoring effect op de overige werkzaamheden van Verwerker veroorzaakt.
- 10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 10.5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren derde altijd door Verwerkingsverantwoordelijke zullen worden gedragen.

## ARTIKEL 11. DUUR EN BEËINDIGING

- 11.1. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur

van de samenwerking.

- 11.2. De Verwerkersovereenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 11.3. Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen wijzigen met wederzijdse schriftelijke instemming.
- 11.4. Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst vernietigt Verwerker de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen anders overeenkomen.

## ARTIKEL 12. OVERIGE BEPALINGEN

- 12.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.2. Alle geschillen, die tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank die ook bevoegd is in het kader van de Overeenkomst te oordelen.
- 12.3. Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen overleggen alsdan over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- 12.4. Indien de privacywetgeving wijzigt, zullen partijen meewerken deze Verwerkersovereenkomst aan te passen teneinde aan deze wetgeving te kunnen (blijven) voldoen.
- 12.5. In geval van strijdigheid van verschillende documenten of de bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - a) de Overeenkomst;
  - b) deze Verwerkersovereenkomst;
  - c) de Algemene Voorwaarden van Verwerker;
  - d) eventuele aanvullende voorwaarden.



## Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

### Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van de Overeenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, de volgende persoonsgegevens verwerken van Verwerkingsverantwoordelijke zelf, en van door Verwerkingsverantwoordelijke nader bepaalde relaties (betrokkenen):

#### Categorie A: Verwerkingsverantwoordelijke (afnemer dienst):

- (bedrijfs)naam;
- NAW-gegevens;
- E-mailadres;
- Website URL
- inloggegevens.

#### CATEGORIE B: Relaties (betrokkenen) van Verwerkingsverantwoordelijke:

- (bedrijfs)naam;
- e-mailadres;
- NAW-gegevens;
- Sociale media profielen;
- Website URL
- gegevens met betrekking tot
  - Gebruik van de website zoals, maar niet beperkt tot, downloads en het bekijken van webpagina's.
  - Ontvangst van de nurture e-mails en nieuwsbrieven (waaronder gegevens over het openen van de e-mailberichten en het klikken op hyperlinks welke in de e-mails zijn opgenomen).

Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat enkel de voor Verwerker noodzakelijke persoonsgegevens zullen worden verstrekt.