

# Verwerkersovereenkomst Getdialog

Deze Bijlage is onderdeel van de Overeenkomst en is een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: “AVG”). In deze bijlage zullen de begrippen Verwerker (Getdialog) en Verwerkingsverantwoordelijk (Opdrachtgever) gehanteerd worden.

## Artikel 1. Toepassingsgebied

- 1.1. Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing voor zover bij het leveren van Diensten in de Overeenkomst één of meer Verwerkingen van Persoonsgegevens plaatsvinden.
- 1.2. De natuurlijke personen die onder de Overeenkomst feitelijk gebruik maken van de Diensten van Verwerker, zijnde bijvoorbeeld medewerkers of derden van Verwerkingsverantwoordelijke, en, eventueel, hun vertegenwoordigers, worden hierna als “Betrokkenen” aangeduid.
- 1.3. Alle begrippen in deze Verwerkersovereenkomst hebben de betekenis die daar in de AVG aan wordt toegekend.
- 1.4. Indien meer en andere Persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt of indien anders wordt verwerkt dan in dit artikel omschreven, geldt deze Verwerkersovereenkomst zoveel mogelijk ook voor die Verwerkingen.
- 1.5. Indien Verwerker in specifieke gevallen kwalificeert als ‘subverwerker’ in de zin van de AVG, dan blijven de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst onverkort van toepassing.
- 1.6. De bijlagen maken onderdeel uit van deze Verwerkersovereenkomst. Het gaat om:
  - Annex A: Specificatie Persoonsgegevens en Betrokkenen
  - Annex B: Specificatie van beveiliging

## Artikel 2. Onderwerp

- 2.1. Verwerker verwerkt enkel in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 2.2. De Persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt en de categorieën van de Betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Annex A.
- 2.3. Verwerker spant zich in om de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens zorgvuldig te Verwerken.
- 2.4. Verwerker mag de Persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de Betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening.
- 2.5. Partijen zullen elkaar informeren zo spoedig mogelijk over relevante wijzigingen in de dienstverlening of met betrekking tot Persoonsgegevens.
- 2.6. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken Persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende Betrokkenen.

## Artikel 3. Verplichtingen Verwerker

- 3.1. Ten aanzien van de in Annex A genoemde Verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, zoals de AVG.
- 3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

- 3.3. De verplichtingen van Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 3.4. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de AVG of een andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling inzake gegevensbescherming.
- 3.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van de verplichtingen in artikel 32 t/m 36 AVG.
- 3.6. Verwerker zal conform artikel 30 AVG een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten voeren, die zij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke verricht onder deze Verwerkersovereenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke heeft geen recht op inzage van dit register, behoudens hetgeen bepaald in artikel 11.
- 3.7. Verwerker is gerechtigd alle redelijk gemaakte kosten in het kader van het nakomen van de verplichtingen in artikel 3.2 en 3.5 bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening te brengen.

#### **Artikel 4. Doorgifte van Persoonsgegevens**

- 4.1. Verwerker mag de Persoonsgegevens Verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte ('EER'). Verwerker mag de Persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.
- 4.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat ervoor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de Persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de Europese Unie sprake is van een passend beschermingsniveau.
- 4.3. In het bijzonder zal Verwerker bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectorale rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.

#### **Artikel 5. Inschakelen van subverwerkers**

- 5.1. Verwerker mag in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik maken van subverwerkers. Verwerkingsverantwoordelijke geeft uitdrukkelijke toestemming voor de subverwerkers die zijn opgenomen in Annex A.
- 5.2. Wanneer Verwerker nieuwe of meer subverwerkers wil inschakelen, dan stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan schriftelijk ('Schriftelijk'), waaronder ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat, op de hoogte. Verwerkingsverantwoordelijke mag binnen twee weken na bekendmaking Schriftelijk bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is. Partijen zullen dan in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- 5.3. Verwerker zal aan de door hem ingeschakelde subverwerkers dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

#### **Artikel 6. Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 6.1. 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.
- 6.2. Voor de overige Verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke, Verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn

gemeld, Verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

- 6.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerkingen van de Persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden en vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

#### **Artikel 7. Beveiliging**

- 7.1. Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen laten nemen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (met name tegen vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde bekendmaking van of toegang tot verstrekke, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens). Verwerker garandeert niet dat de technische en organisatorische maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau waarborgen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 7.2. De door Verwerker genomen technische en organisatorische maatregelen staan beschreven in Annex 2. Verwerkingsverantwoordelijke erkent kennis te hebben genomen van deze Annex en stemt ermee in dat de genomen beveiligingsmaatregelen een passend beveiligingsniveau waarborgen.

#### **Artikel 8. Meldplicht**

- 8.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een Inbreuk in verband met persoonsgegevens ('Datalek') aan de toezichthouder en/of Betrokkenen.
- 8.2. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging na kennisneming van het Datalek op de hoogte. Een melding wordt enkel gedaan als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.
- 8.3. De meldplicht omvat, voor zover bekend, in ieder geval:
- de aard van het Datalek;
  - de categorieën van Betrokkenen en Persoonsgegevens;
  - het aantal Betrokkenen en Persoonsgegevens;
  - de waarschijnlijke gevolgen van het Datalek;
  - de maatregelen die Verwerker heeft voorgesteld of genomen om het Datalek aan te pakken en de eventuele nadelige gevolgen daarvan te beperken.

#### **Artikel 9. Verzoeken van Betrokkenen**

- 9.1. In het geval dat een Betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-23 AVG) richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de Betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 9.2. Verwerker verleent, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen medewerking aan het afhandelen van verzoeken van Betrokkenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

#### **Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 10.1. Op alle Persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, alsmede de resultaten van een audit, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan in de Verwerkersovereenkomst beschreven, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot Betrokkenen herleidbaar is.

- 10.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke Schriftelijke 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.

#### **Artikel 11. Audit**

- 11.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke gecertificeerde derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst. Het onderzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal zich altijd beperken tot de systemen van Verwerker die voor de Verwerkingen worden gebruikt.
- 11.2. Deze audit mag eens per twaalf (12) maanden plaatsvinden of enkel bij een concreet vermoeden van misbruik van Persoonsgegevens. Dit vermoeden moet door Verwerkingsverantwoordelijke voldoende concreet zijn onderbouwd.
- 11.3. De Verwerkingsverantwoordelijke kondigt de audit minimaal zes (6) weken voor plaatsvinden aan en zorgt ervoor dat de audit de bedrijfsvoering van Verwerker zo min mogelijk verstoort.
- 11.4. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 11.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker. Verwerker draagt de kosten van deze maatregelen, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk om deze maatregelen vraagt.
- 11.6. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. Verwerker is gerechtigd alle kosten die verband houden met deze audit bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening te brengen.
- 11.7. Verwerkingsverantwoordelijk stelt een kopie van het auditrapport beschikbaar aan de Verwerker.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

- 12.1. Voor de aansprakelijkheid wordt aangesloten bij de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 13. Duur en beëindiging**

- 13.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen. Wijzigingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze tussen Partijen Schriftelijk zijn overeengekomen.
- 13.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor dezelfde duur als de Overeenkomst.
- 13.3. Verwerker zal, wanneer de Verwerkersovereenkomst is beëindigd, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, alle Persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele Persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen. Dit tenzij opslag van de Persoonsgegevens Unie- of lidstaatrechtelijk verplicht is. Verwerker is gerechtigd alle redelijke kosten hiervoor in rekening te brengen.
- 13.4. Verwerkingsverantwoordelijke kan hetgeen bepaald in het vorige lid op eigen kosten controleren conform artikel 11 van de Verwerkersovereenkomst.
- 13.5. Verwerker is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie (3) maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie (3) maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.



**Artikel 14. Toepasselijk recht en geschilbeslechting**

- 14.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 14.2. Geschilbeslechting vindt plaats overeenkomstig hetgeen bepaald is in de Algemene Voorwaarden.

## Annex A: Specificatie Persoonsgegevens en Betrokkenen

### Categorieën Betrokkenen en Persoonsgegevens van verschillende doeleinden

Verwerker kan in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) Persoonsgegevens van de genoemde categorieën Betrokkenen Verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. Afhankelijk van hetgeen overeengekomen is in de Overeenkomst zijn de onderstaande categorieën Betrokkenen en Persoonsgegevens van toepassing. Betrokkenen kunnen bijvoorbeeld medewerkers, stakeholders of derden van verwerkingsverantwoordelijke zijn.

### Het leveren van Diensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst

*Medewerkers Verwerkingsverantwoordelijke: ten behoeve van het aanmaken van het account om gebruik te maken van de Dienst:*

- Voor- en achternaam (evt. inclusief voorletters)
- (Zakelijk) e-mailadres

*Medewerkers Verwerkingsverantwoordelijke: ten behoeve van het beantwoorden van vragen van de gebruikers van de Dienst:*

- Voor- en achternaam (evt. inclusief voorletters)
- (Zakelijk) e-mailadres
- Telefoonnummer (optioneel)
- Mogelijke persoonsgegevens die in de vragen worden vermeld

*Stakeholders Verwerkingsverantwoordelijke: ten behoeve van het gebruik van de Dienst:*

- Gegevens die betrekking hebben op de Betrokkene

*Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Annex 1 omschreven Persoonsgegevens en categorieën Betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.*

### Subverwerkers:

- Auth0
- Mailchimp
- Zendesk
- AWS
- Pipedrive
- Mailgun
- Mozaik
- Microsoft
- Webinar Geek

## Annex B: Specificatie van beveiliging

Dialog heeft een ISMS geïmplementeerd en is in het proces om ISO 27001 gecertificeerd te worden.