Verwerkersovereenkomst CloudtoShare

Standaard verwerkersovereenkomst bij de Algemene Voorwaarden CloudtoShare (artikel 14). Bij verschil gaat de Nederlandse tekst voor.

Partijen

1. **[Naam Klant]**, gevestigd te [plaats], KvK [nummer], vertegenwoordigd door [naam], hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke"; en
2. **CloudtoShare B.V.**, gevestigd te High Tech Campus 5, 5656 AE Eindhoven, KvK 88581306, vertegenwoordigd door [naam], hierna: "Verwerker".

Werkt de Verwerkingsverantwoordelijke zelf als verwerker voor een Eindklant, dan treedt CloudtoShare op als subverwerker. Deze overeenkomst geldt dan op dezelfde manier, waarbij "Verwerkingsverantwoordelijke" ook de Eindklant omvat waar dat uit de context volgt.

Overwegingen

- Partijen hebben een of meer Overeenkomsten gesloten waarop de Algemene Voorwaarden CloudtoShare van toepassing zijn.
- Bij de uitvoering daarvan verwerkt Verwerker persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke, meestal doordat consultants van Verwerker toegang krijgen tot systemen van de Verwerkingsverantwoordelijke, zoals Salesforce.
- Partijen leggen in deze overeenkomst hun afspraken vast, zoals vereist door artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 1 – Definities

1.1 Begrippen uit de AVG, zoals persoonsgegevens, verwerking, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, betrokkene en inbreuk in verband met persoonsgegevens, hebben de betekenis die de AVG daaraan geeft.

1.2 **Overeenkomst:** de overeenkomst of overeenkomsten tussen partijen voor de levering van diensten door Verwerker. **Eindklant:** de opdrachtgever van de Verwerkingsverantwoordelijke, als die de diensten afneemt ten behoeve van een derde. **Datalek:** een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Schriftelijk: op papier of per e-mail.

Artikel 2 – Onderwerp en reikwijdte

2.1 Deze overeenkomst is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Verwerker voor de Verwerkingsverantwoordelijke uitvoert in het kader van de Overeenkomst.

2.2 Het onderwerp, de aard en het doel van de verwerking, de soorten persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen staan in Bijlage 1.

2.3 De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. Verwerker heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens en gebruikt ze niet voor eigen doeleinden.

2.4 Verwerker is niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens of het burgerservicenummer. De Verwerkingsverantwoordelijke laat Verwerker zulke gegevens alleen verwerken na voorafgaande Schriftelijke afspraak over passende aanvullende maatregelen.

Artikel 3 – Instructies

3.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van Schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en instructies die de Verwerkingsverantwoordelijke via de overeengekomen contactpersonen geeft, gelden als zulke instructies.

3.2 Verwerker mag persoonsgegevens verwerken zonder instructie als een wettelijke verplichting daartoe dwingt. Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke dan vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.

3.3 Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke direct als een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de AVG of andere privacywetgeving. Verwerker mag de uitvoering van die instructie dan opschorten.

3.4 De Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de verwerking rechtmatig is, dat er een geldige grondslag voor bestaat en dat betrokkenen voldoende zijn geïnformeerd.

Artikel 4 – Geheimhouding

4.1 Verwerker zorgt ervoor dat iedereen die onder zijn gezag persoonsgegevens verwerkt, waaronder medewerkers en ingeschakelde consultants, tot geheimhouding is verplicht.

4.2 Verwerker geeft alleen toegang tot persoonsgegevens aan personen voor wie dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 5 – Beveiliging

5.1 Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. Daarbij houdt Verwerker rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard en omvang van de verwerking en de risico's voor betrokkenen.

5.2 De maatregelen die Verwerker in ieder geval neemt, staan in Bijlage 2. Verwerker mag deze maatregelen aanpassen, zolang het beveiligingsniveau niet omlaag gaat.

5.3 Omdat Verwerker veelal werkt in systemen van de Verwerkingsverantwoordelijke, is de Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de beveiliging van die systemen, waaronder gebruikersbeheer, rechten, multifactorauthenticatie en het tijdig intrekken van toegang van consultants van Verwerker.

5.4 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 6 – Subverwerkers

6.1 De Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. De subverwerkers die Verwerker bij het sluiten van deze overeenkomst inzet, staan in Bijlage 3.

6.2 Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke ten minste tien (10) werkdagen vooraf over een nieuwe of vervangende subverwerker. De Verwerkingsverantwoordelijke mag binnen die termijn op redelijke gronden Schriftelijk bezwaar maken. Partijen overleggen dan over een oplossing. Komen zij er niet uit, dan mag elke partij het betreffende deel van de Overeenkomst opzeggen.

6.3 Verwerker legt aan subverwerkers ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst. Verwerker blijft tegenover de Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de nakoming door subverwerkers.

6.4 Medewerkers in loondienst van Verwerker zijn geen subverwerkers.

Artikel 7 – Doorgifte buiten de EER

7.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

7.2 Doorgifte naar of toegang vanuit een land buiten de EER is alleen toegestaan als daarvoor een passende grondslag bestaat volgens hoofdstuk V AVG, zoals een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, het EU-VS Data Privacy Framework of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Bijlage 3 vermeldt per subverwerker waar de verwerking plaatsvindt.

Artikel 8 – Bijstand

8.1 Verwerker verleent de Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen, zoals verzoeken om inzage, rectificatie of verwijdering. Ontvangt Verwerker zo'n verzoek rechtstreeks, dan stuurt hij het onverwijld door naar de Verwerkingsverantwoordelijke en handelt hij het niet zelf af.

8.2 Verwerker verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover hij beschikt, redelijke medewerking aan de verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke uit artikel 32 tot en met 36 AVG, zoals een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.

8.3 Verwerker mag de redelijke kosten van bijstand op grond van dit artikel tegen zijn geldende tarieven in rekening brengen, tenzij de bijstand nodig is door een tekortkoming van Verwerker.

Artikel 9 – Datalekken

9.1 Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur nadat hij een Datalek heeft ontdekt, via de contactgegevens die de Verwerkingsverantwoordelijke heeft opgegeven.

9.2 Verwerker verstrekt daarbij, voor zover bekend: de aard van het Datalek, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevensrecords, de waarschijnlijke gevolgen, en de maatregelen die

zijn genomen of voorgesteld om het Datalek aan te pakken en de gevolgen te beperken. Informatie die nog niet beschikbaar is, levert Verwerker zo snel mogelijk na.

9.3 Verwerker neemt direct redelijke maatregelen om het Datalek te beperken en herhaling te voorkomen.

9.4 Het beoordelen van een Datalek en het melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen is de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker meldt een Datalek niet zelf aan de toezichthouder of betrokkenen, tenzij de wet hem daartoe verplicht.

Artikel 10 – Informatie en audits

10.1 Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat Verwerker deze overeenkomst en artikel 28 AVG nakomt. Verwerker houdt een register van verwerkingsactiviteiten bij zoals bedoeld in artikel 30 lid 2 AVG.

10.2 Als die informatie onvoldoende is, mag de Verwerkingsverantwoordelijke een audit laten uitvoeren, op de voorwaarden van artikel 17 van de Algemene Voorwaarden CloudtoShare: maximaal eenmaal per kalenderjaar, met ten minste vier (4) weken aankondiging, door een onafhankelijke deskundige die tot geheimhouding is verplicht, en op kosten van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van Verwerker aantoont.

10.3 Een audit naar aanleiding van een Datalek of een bevel van een toezichthouder is ook buiten de jaarlijkse frequentie mogelijk.

Artikel 11 – Verzoeken van autoriteiten

11.1 Ontvangt Verwerker een verzoek of bevel van een overheidsinstantie om persoonsgegevens te verstrekken, dan informeert hij de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld, tenzij de wet dat verbiedt. Verwerker verstrekt niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk en werkt alleen mee als hij daartoe wettelijk verplicht is.

Artikel 12 – Teruggave en verwijdering

12.1 Na afloop van de Overeenkomst, of eerder op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, verwijdert Verwerker de persoonsgegevens die hij voor de Verwerkingsverantwoordelijke onder zich heeft, of geeft hij ze terug als de Verwerkingsverantwoordelijke daarom vraagt. Dit gebeurt binnen dertig (30) dagen, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

12.2 Gegevens die alleen in systemen van de Verwerkingsverantwoordelijke staan, zoals diens Salesforce-omgeving, blijven daar. Verwerker verwijdert wel lokale kopieën, exports en testbestanden, en de Verwerkingsverantwoordelijke trekt de toegang van Verwerker in.

12.3 Verwerker bevestigt de verwijdering op verzoek Schriftelijk.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van partijen voor schade in verband met deze verwerkersovereenkomst wordt beheerst door artikel 12 van de Algemene Voorwaarden CloudtoShare. De beperkingen daarvan

gelden ook voor vorderingen uit deze verwerkersovereenkomst, voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet.

13.2 De Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen aanspraken van betrokkenen en toezichthouders die het gevolg zijn van een onrechtmatige instructie of een andere tekortkoming van de Verwerkingsverantwoordelijke.

13.3 Een bestuurlijke boete die aan een partij wordt opgelegd, komt voor rekening van die partij.

Artikel 14 – Duur, rangorde en toepasselijk recht

14.1 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang Verwerker persoonsgegevens voor de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard doorlopen, zoals geheimhouding en verwijdering, blijven daarna gelden.

14.2 Bij strijd tussen deze verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden gaat deze verwerkersovereenkomst voor op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens, met uitzondering van aansprakelijkheid (artikel 13).

14.3 Wijzigingen zijn alleen geldig als zij Schriftelijk zijn overeengekomen. Als de AVG of andere privacywetgeving wijzigt, passen partijen deze overeenkomst in overleg aan.

14.4 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.

Ondertekening

Deze verwerkersovereenkomst geldt ook zonder ondertekening als zij via de Overeenkomst, een orderformulier of de website van CloudtoShare van toepassing is verklaard en door de Verwerkingsverantwoordelijke is aanvaard.

	Verwerkingsverantwoordelijke	CloudtoShare B.V.
Naam		
Functie		
Datum		
Handtekening		

Bijlage 1 – Beschrijving van de verwerking

- **Onderwerp:** levering van Salesforce-, data- en AI-diensten door Verwerker, zoals advies, configuratie, ontwikkeling, datamigratie, testen, training, beheer en support.
- **Aard van de verwerking:** inzien, raadplegen, structureren, wijzigen, importeren, exporteren, migreren, testen en verwijderen van gegevens in systemen van de Verwerkingsverantwoordelijke, zoals Salesforce en gekoppelde applicaties.
- **Doel:** uitvoering van de Overeenkomst.

- **Categorieën betrokkenen:** medewerkers, klanten, prospects, leads, contactpersonen, leveranciers en andere relaties van de Verwerkingsverantwoordelijke of diens Eindklant.
- **Soorten persoonsgegevens:** naam, functie, bedrijfsgegevens, e-mailadres, telefoonnummer, adres, communicatie- en activiteitengegevens (zoals e-mails, afspraken en notities), verkoop- en servicegegevens, gebruikersgegevens en logbestanden, en [eventuele aanvullende gegevens per Overeenkomst].
- **Bijzondere persoonsgegevens:** niet, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen (artikel 2.4).
- **Duur:** zolang de Overeenkomst loopt, plus de termijn voor verwijdering uit artikel 12.
- **Contactpersoon privacy Verwerker:** [naam, e-mail, telefoon].
- **Contactpersoon datalekken Verwerkingsverantwoordelijke:** [naam, e-mail, telefoon].

Bijlage 2 – Beveiligingsmaatregelen

Organisatorisch

- Geheimhoudingsverplichting voor alle medewerkers en ingeschakelde consultants.
- Toegang tot klantgegevens alleen voor consultants die bij de opdracht betrokken zijn (need-to-know).
- Periodieke bewustwording over informatiebeveiliging en privacy.
- Procedure voor het melden en afhandelen van Datalekken.
- Toegang van consultants wordt na afloop van de opdracht beëindigd.

Technisch

- Multifactorauthenticatie op alle zakelijke accounts van Verwerker (Microsoft 365) en waar mogelijk single sign-on.
- Beheerde en versleutelde laptops met actuele beveiligingsupdates en antivirus.
- Versleutelde verbindingen (TLS) bij toegang tot systemen van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- Bij voorkeur werken in sandboxes met geanonimiseerde of testdata; productiedata alleen als dat voor de opdracht nodig is.
- Geen opslag van klantdata op privéapparaten of in niet-goedgekeurde clouddiensten; exports worden na gebruik verwijderd.
- Geen invoer van persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke in openbare AI-tools, tenzij Schriftelijk overeengekomen en met passende waarborgen.

Bijlage 3 – Subverwerkers

Overzicht bij het sluiten van deze overeenkomst. Vul aan of verwijder wat niet van toepassing is.

1. **Microsoft Ireland Operations Ltd.**: Microsoft 365 (e-mail, Teams, opslag van projectdocumenten). Locatie: EER (EU Data Boundary).
2. **[Zelfstandige consultants of partners]**: uitvoering van deelwerkzaamheden. Locatie: [land].
3. **[Overige tools, bijvoorbeeld Slack of een AI-dienst]**: [doel]. Locatie: [land en grondslag bij doorgifte buiten de EER].

Salesforce is in de regel geen subverwerker van Verwerker: de Verwerkingsverantwoordelijke neemt Salesforce zelf af, en Salesforce is dan rechtstreeks diens verwerker.