

# hallo, verwerkers- overeenkomst

Versie 1.0  
November 2022

**hallo,** ICT oplossingen voor het MKB

# 1. Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die hallo Nederland BV, hierna te noemen *hallo*, gevestigd te Alkmaar, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37130161 (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een relatie aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke).

## *overwegende, dat*

- De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalde vormen van verwerking wil laten verrichten door de Verwerker, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke het doel en de middelen aanwijst,
- De Verwerker hiertoe bereid is en tevens bereid is verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt,
- Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28 van de AVG, hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen.

## *zijn het volgende overeengekomen:*

### Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking van persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de ICT dienstverlening aan Verwerkingsverantwoordelijke, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de 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. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

### Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen 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.

- 2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar 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, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

### Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie kan alleen wanneer er sprake is van een passend beschermingsniveau of indien de sub-verwerker voor voldoende waarborgen heeft gezorgd.

### Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1. Verwerker stelt ten behoeve van de verwerkingen ICT-middelen ter beschikking die door Verwerkingsverantwoordelijke te gebruiken zijn voor de hierboven genoemde doelen. Verwerker verricht zelf alleen op basis van aparte afspraken verwerkingen.
- 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 de 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 uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 4.3. 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.

## Artikel 5. Inschakelen van derde of onderaannemers

- 5.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat deze voor een passend beschermingsniveau heeft gezorgd.
- 5.2. De Verwerker kan gegevens doorgeven/verwerken naar organisaties/landen buiten de Europese Unie (waaronder de VS) wanneer er sprake is van een passend beschermingsniveau of indien de sub-verwerker voor voldoende waarborgen heeft gezorgd

## Artikel 6. Beveiliging

- 6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende 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).
- 6.2. Verwerker heeft in ieder geval maar niet uitsluitend de volgende maatregelen genomen:
  - Logische toegangscontrole, gebruik makend van: sterke wachtwoorden, multifactor authenticatie persoonsgebonden toegangspasjes, biometrische verificatie
  - Automatische logging van alle handelingen rond de persoonsgegevens
  - Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging
  - Encryptie (versleuteling) van digitale bestanden met persoonsgegevens
  - Organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging
  - Informatiebeveiligingsbeleid
  - Awareness programma
  - Steekproefsgewijze controle op naleving beleid
  - Beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie
  - Een beveiligd intern netwerk
  - Een inbraakwerende kluis voor het bewaren van persoonsgegevens
  - Doelgebonden toegangsbeperkingen
  - Controle op toegekende bevoegdheden
- 6.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker 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.

- 6.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## Artikel 7. Meldplicht

- 7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.
- 7.2. Een melding moet altijd worden gedaan.
- 7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
  - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
  - de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
  - de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

## Artikel 8. Afhandeling verzoeken 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 zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 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 zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat 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.

## Artikel 10. Audit

- 10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen, misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, en alles dat daar direct verband mee houdt.
- 10.2. Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.
- 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 ter beschikking stellen.
- 10.4. 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.
- 10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.
- 10.6. Verwerkersverantwoordelijke zal altijd vooraf de audit melden bij de verwerker.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat ten aanzien van aansprakelijkheid de beperking van aansprakelijkheid als opgenomen in de algemene voorwaarden van Verwerker van toepassing is.

## Artikel 12. Duur en beëindiging

- 12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.
- 12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker - 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.
- 12.4. Partijen mogen deze overeenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming

## Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

***Ondertekening van deze verwerkersovereenkomst vindt plaats door middel van het ondertekenen van de hoofdovereenkomst waar dit document onderdeel van uitmaakt. Uitzondering hierop zijn individuele verwerkersovereenkomsten getekend door beide partijen na datum van ondertekening van de hoofdovereenkomst.***

## 2. Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

### Onderwerp van verwerking

Verwerkingsverantwoordelijke is met Verwerker een overeenkomst aangegaan. Verwerkingsverantwoordelijke beschikt over persoonsgegevens en deelt deze met Verwerker. Het onderwerp van de verwerking (op basis van de overeenkomst) is op een of meerdere van onderstaande diensten (afgenomen diensten conform overeenkomst):

- hallo*, SIP trunking
- hallo*, VoIP
- hallo*, Mobiele telefonie
- hallo*, Internet
- hallo*, IP-VPN
- hallo*, werkplek (Office365)
- hallo*, Security
- hallo*, Server
- hallo*, Firewall
- hallo*, WiFi
- hallo*, IT Adoptie
- hallo*, Back-up

### Doel van de verwerking

Het leveren van (een deel) de hierboven genoemde dienst(en). Persoonsgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke zullen enkel worden verwerkt voor die doeleinden die redelijkerwijs samenhangen met de hierboven afgenomen dienst(en) door verwerkersverantwoordelijke, of die met nadere instemming worden bepaald.

### categorieën betrokkenen:

(de groep mensen op wie de persoonsgegevens betrekking kunnen hebben)

- Verwerkersverantwoordelijke
- Leveranciers verwerkersverantwoordelijke
- Eindgebruikers verwerkersverantwoordelijke
- Medewerkers of (tijdelijk) ingehuurde krachten verwerkersverantwoordelijke



## Soort gegevens

De soort gegevens die o.a. worden gedeeld (indien van toepassing en afhankelijk van de geleverde diensten):

### “Gewone” gegevens:

- Bedrijfsgegevens
- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- (Zakelijk) E-mailadres
- KVKnummer
- IBAN rekeningnummer
- BIC

### Naar een persoon herleidbare gegevens:

- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Burger Service Nummer
- Geboortedatum
- Gegevens Identiteitsbewijs
- Geslacht
- IBAN rekeningnummer
- BIC

### Gegevens uit diensten:

- (Publiek) IP-adres en MAC-adres toestel
- Gebruikersnaam en wachtwoord
- Naam en telefoonnummer (zakelijke) contacten
- Gebruiksgegevens (met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld)
- Geluidsopnames (call recording)
- Simkaartnummer
- Mobiel Telefoonnummer
- Toestelnummer (IMEI)
- Service ID / Line ID / Device ID
- Abonnements informatie
- URL
- Bezochte websites
- Bekeken programma's
- Locatiegegevens in verschillende vormen
- Communicatie content
- E-mail
- Chatverkeer
- CRM-gegevens

*Verwerker conformeert zich aan de volgens de wet verplichte Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 van kracht is. Voor wat betreft het soort gegevens, die door de Verwerkingsverantwoordelijke worden gedeeld met Verwerker, hanteert Verwerker tevens de afgesloten verwerkerovereenkomsten met haar leveranciers, waarin dit onderwerp conform de AVG is vastgelegd.*