

VERWERKERSOVEREENKOMST

Betreffende afspraken over de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens



RSE Telecom & ICT B.V.
Kieler Bocht 7
9723 JA Groningen
[groningen@rsetelecom.nl](mailto: groningen@rsetelecom.nl)

Transportbaan 4-B
9672 BK Winschoten
winschoten@rsetelecom.nl

Oosterbracht 36
7821 CG Emmen
[emmen@rsetelecom.nl](mailto: emmen@rsetelecom.nl)

RSE verwerkersovereenkomst

RSE telecom & ICT BV
Kieler Bocht 7
9723 JA Groningen

Tevens gevestigd te Emmen aan de Oosterbracht 36 en te Winschoten aan de Transportbaan 4-B.
Hierna te noemen **'Verwerker'**.

En hierna te noemen **"Verwerkingsverantwoordelijke"** : zijnde klant conform de opgave op de laatste pagina van dit document onder vermelding van: bedrijfsnaam, adres, postcode, plaats en tekenbevoegde en functie namens de organisatie.

Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke verklaren te zijn overeengekomen een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 Algemene verordeningen gegevensbescherming (hierna: AVG).

Overwegende dat:

- Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker een overeenkomst zijn aangegaan voor het verrichten van de diensten die de verwerkingsverantwoordelijk levert (voor nu en in de toekomst), én die ertoe leidt dat Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt.
- Verwerkingsverantwoordelijke deze Persoonsgegevens aan Verwerker zal verstrekken, althans Verwerker deze Persoonsgegevens onder verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke zal verkrijgen.
- Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker in deze verwerkersovereenkomst de wederzijdse rechten, verplichtingen en afspraken wensen vast te leggen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze diensten.
- De volgende Bijlagen integraal deel uitmaken van deze verwerkersovereenkomst:
 - BIJLAGE 1 omschrijving diensten, persoonsgegevens, doeleinden en sub-verwerkers
- Indien enige bepaling uit een Bijlage onverenigbaar is of in strijd is met een bepaling uit de verwerkersovereenkomst, het bepaalde in de Bijlage prevaleert.

Artikel 1 Definities

"AP"	Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthoudende autoriteit voor de naleving van de geldende privacywetgeving;
"AVG"	Algemene Verordening Gegevensbescherming, voluit: Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG;
"Betrokkene"	de natuurlijke persoon waarop de Persoonsgegevens die VERWERKER verwerkt voor VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE en/of haar

	opdrachtgevers in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst betrekking hebben;
“Beveiligingsincident”	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 Persoonsgegevens;
“Bijlage”	Iedere bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst, welke een onlosmakelijk deel daarvan uitmaakt;
"Derde"	een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens te verwerken;
“Diensten”	Alle diensten die VERWERKER aan VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE verleent, zoals omschreven in de Overeenkomst;
“EER”	Europese Economische Ruimte;
“Persoonsgegevens”	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon die VERWERKER ontvangt van of verwerkt voor VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
“Sub-Verwerker”	een partij die door VERWERKER wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst en de daarbij horende verwerking van Persoonsgegevens;
“Verw.-verantwoordelijke”	De natuurlijke persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan die in de aanhef van deze overeenkomst als verwerkingsverantwoordelijke is aangeduid. Alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt.
“Verwerker”	RSE telecom & ICT BV, gevestigd aan de Kieler Bocht 7, 9723 JA te Groningen
“Verwerken”	elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling,

samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

“Verwerkersovereenkomst” de onderhavige overeenkomst inclusief alle bijlagen die onlosmakelijk hieraan zijn verbonden;

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze verwerkersovereenkomst komt tot stand na ondertekening door partijen op de datum van de laatste ondertekening.
- 2.2 Deze verwerkersovereenkomst loopt zolang Verwerker, ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt en is niet tussentijds opzegbaar.
- 2.3 Zodra deze verwerkersovereenkomst is geëindigd, zal Verwerker alle Persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.
- 2.4 Verwerker kan afwijken van het in voorgaande lid bepaalde, voor zover ten aanzien van Persoonsgegevens een wettelijke bewaartermijn zou gelden of voor zover dat noodzakelijk is om tegenover Verwerkingsverantwoordelijke nakoming van zijn verbintenissen te bewijzen.

Artikel 3 Verwerken van Persoonsgegevens

- 3.1 Verwerkingsverantwoordelijke zal de Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving verwerken en heeft de categorieën van Betrokkenen, het soort Persoonsgegevens en de aard en het doel waarvoor de Persoonsgegevens worden verwerkt opgenomen in **Bijlage 1**. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden of op andere wijze gebruiken dan voor het doel waarvoor de Persoonsgegevens zijn verstrekt of haar bekend zijn geworden.
- 3.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en de verleende Diensten, dan wel in verband met een wettelijke verplichting.
- 3.3 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet aan een Derde verstrekken, tenzij deze uitwisseling plaatsvindt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.
- 3.4 Verwerker draagt er zorg voor dat de Persoonsgegevens niet buiten de EER worden verwerkt, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Bij ondertekening van de Verwerkersovereenkomst heeft Verwerkingsverantwoordelijke toestemming gegeven voor Verwerking van de Persoonsgegevens in de landen die zijn goedgekeurd in de AVG.

Artikel 4 Geheimhouding

- 4.1 Verwerker houdt de Persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst geheim en zal alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de Persoonsgegevens te verzekeren. Verwerker zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen.

- 4.2 De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet indien Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, of een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken.

Artikel 5 Beveiliging Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke zal in overeenstemming met de geldende wettelijke regels de beveiliging van de Persoonsgegevens waarborgen en daartoe passende technische en organisatorische maatregelen treffen.
- 5.2 Verwerker zal in overeenstemming met de geldende wettelijke regels technische en organisatorische maatregelen treffen, in stand houden en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Om hieraan te kunnen voldoen zal Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker informeren over de betrouwbaarheidseisen die op de verwerking van toepassing zijn en tijdig de benodigde informatie verstrekken in geval van wijzigingen in de verwerking van Persoonsgegevens.
- 5.3 Verwerker zal bij het treffen van beveiligingsmaatregelen rekening houden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoelinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen.
- 5.4 Indien Verwerkingsverantwoordelijke een beoordeling wenst uit te voeren van een beoogde verwerkingsactiviteit in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zal Verwerker alle redelijke medewerking verlenen om deze beoordeling in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving uit te kunnen voeren. Tevens zal Verwerker alle redelijke medewerking verlenen indien een voorafgaande raadpleging van de AP nodig is op grond van de geldende privacywetgeving. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker de in dit kader gemaakte redelijke kosten vergoeden.

Artikel 6 Controle

- 6.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om maximaal eenmaal per jaar op eigen kosten door onafhankelijke deskundigen een audit te laten uitvoeren inzake de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker ter controle op de naleving van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker zal alle redelijke medewerking verlenen aan een audit, waaronder het verlenen van toegang tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.
- 6.2 Verwerker zal in overleg met Verwerkingsverantwoordelijke de aanbevelingen ter verbetering van de onafhankelijke deskundigen zo spoedig mogelijk uitvoeren. Indien de aanpassingen het gevolg zijn van gewijzigde inzichten of wetgeving dan zal Verwerkingsverantwoordelijke de redelijke kosten voor deze aanpassingen vergoeden. Indien de aanpassingen het gevolg zijn van een tekortkoming in de nakoming van de beveiligingseisen uit de Verwerkersovereenkomst dan zal Verwerker deze kosten voor eigen rekening nemen.

- 6.3 In geval van een onderzoek door de AP of een andere bevoegde autoriteit zal Verwerker alle redelijke medewerking verlenen en Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk informeren, tenzij Verwerker op grond van de wet en in het kader van het onderzoek niet gerechtigd is Verwerkingsverantwoordelijke (direct) te informeren. Partijen zullen met elkaar in overleg treden over de wijze van optreden en de verdeling van de kosten.

Artikel 7 Meldplicht datalekken & monitoring

- 7.1 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld nadat Verwerker kennis heeft genomen van een Beveiligingsincident met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens.
- 7.2 In geval van een Beveiligingsincident zal Verwerker alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het incident te beperken en/of een nieuw incident te voorkomen. Verwerker zal alle medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke om het beveiligingsincident te beoordelen en te kunnen voldoen aan haar eventuele wettelijke meldplicht en haar eventuele plicht tot het informeren van Betrokkenen.
- 7.3 In geval van een Beveiligingsincident bij Verwerker dat leidt tot een meldplicht of een informatieplicht voor Verwerkingsverantwoordelijke, zal de melding of inde informatieverstrekking in overleg met Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke worden verricht. Partijen zullen in goed overleg afspraken maken over de verdeling van de kosten die daarmee zijn gemoeid.

Artikel 8 Verzoeken van betrokkenen

- 8.1 Indien Verwerker een verzoek of bezwaar van een Betrokkene ontvangt, zoals een verzoek om informatie, inzage, rectificatie, gegevenswissing, verwerkingsbeperking, overdracht van de Persoonsgegevens, stuurt Verwerker dat verzoek onmiddellijk door naar Verwerkingsverantwoordelijke.
- 8.2 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke medewerking om ervoor te zorgen dat Verwerkingsverantwoordelijke binnen de wettelijke termijnen kan voldoen aan de verplichtingen op grond van de geldende wet- en regelgeving. De redelijke kosten voor deze medewerking zullen door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden vergoed.

Artikel 9 Sub-verwerker

- 9.1 Verwerker heeft bij de verwerking van de Persoonsgegevens de mogelijkheid om, met schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, Sub-verwerkers in te schakelen. Verwerkingsverantwoordelijke zal een redelijk verzoek om toestemming niet onthouden. In **Bijlage 1** houden Partijen een geactualiseerde lijst bij met de relevante gegevens over de Sub-verwerkers. Voor het inschakelen van de in bijlage 1 genoemde Sub-Verwerkers wordt door Verwerkingsverantwoordelijke middels het ondertekenen van deze Verwerkingsovereenkomst toestemming verleend.
- 9.2 Verwerker zal met de door haar ingeschakelde Sub-verwerkers een overeenkomst sluiten die in overeenstemming is met de relevante wet- en regelgeving en deze

Verwerkersovereenkomst. Verwerker zal in ieder geval iedere Sub- Verwerker contractueel de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na laten leven met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens.

Artikel 10 Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1 Indien een Partij een verplichting uit deze Verwerkingsovereenkomst schendt heeft de andere Partij het recht om:

- (i) De daadwerkelijk geleden schade te eisen;
- (ii) Schade als gevolg van sancties en/of boetes opgelegd te verhalen op de schendende Partij (zoals boetes van een toezichthouder wegens het handelen of nalaten van de schendende Partij); en
- (iii) De Overeenkomst(en) te beëindigen

10.2 Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door de Autoriteit Persoonsgegevens, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstige het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgaat.

10.3 De aansprakelijkheid van Verwerker is beperkt tot het bedrag gelijk aan de waarde van de opdrachtsom van het contract; of indien een contract voor een looptijd langer dan de periode van één jaar is afgesloten de totale opdrachtsom gedurende de looptijd van één jaar. Verwerker sluit aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder onder meer wordt verstaan schade als gevolg van bedrijfstagatie en gemiste besparingen, uit.

10.4 Verwerker vrijwaart Verwerkingsverantwoordelijke voor boetes en/of dwangsommen van of namens de AP en/of andere bevoegde autoriteiten die aan Verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze zijn toe te schrijven aan overtredingen van de geldende privacywetgeving door Verwerker met in achtneming van de genoemde beperkingen in artikel 11.1. Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Verwerkingsverantwoordelijke gehouden om:

- (iv) Verwerker terstond op de hoogte te brengen van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthouder tot het opleggen van een boete of last onder dwangsom,
- (v) in samenspraak met Verwerker te handelen en te communiceren richting de toezichthouder
én
- (vi) tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is.

10.5 Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor boetes en/of dwangsommen van of namens de AP en/of andere bevoegde autoriteiten die aan Verwerker worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze zijn toe te schrijven aan overtredingen van de geldende privacywetgeving door Verwerkingsverantwoordelijke. Om een beroep te kunnen doen op deze vrijwaring is Verwerker gehouden om:

- (i) Verwerkingsverantwoordelijke terstond op de hoogte te brengen van enig onderzoek of andere aanleiding die zou kunnen leiden tot een voornemen van een toezichthouder tot het opleggen van een boete of last onder dwangsom,
- (ii) in samenspraak met Verwerkingsverantwoordelijke te handelen en te communiceren richting de autoriteit en
- (iii) tegen opgelegde boetes in bezwaar en/of beroep te gaan indien Verwerkingsverantwoordelijke daar redelijkerwijs aanleiding voor is.

Artikel 11 Duur en beëindiging

- 11.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening en eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst. Verplichtingen met een duurkarakter blijven tussen partijen in stand, zoals de geheimhoudingsverplichting uit artikel 4 van de Verwerkersovereenkomst.
- 11.2 Verwerker zal bij beëindiging van de Overeenkomst op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke en tegen vergoeding van de redelijke kosten de Persoonsgegevens in een gangbaar formaat ter beschikking stellen aan Verwerkingsverantwoordelijke of aan een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen Derde.
- 11.3 Verwerker zal na overdracht van de Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke de nog aanwezige Persoonsgegevens vernietigen, tenzij een langere opslag wettelijk verplicht is. Verwerker zal tevens zorgdragen voor vernietiging van de Persoonsgegevens bij de Sub-verwerkers.

Artikel 12 Wijziging Verwerkersovereenkomst

- 12.1 Bij wijzigingen in de Diensten, regelgeving of andere relevante omstandigheden die van invloed zijn op de verwerking van de Persoonsgegevens, zullen Partijen in overleg treden over een eventueel benodigde wijziging van de Verwerkersovereenkomst. De wijzigingen in de tekst van deze Verwerkersovereenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk door de bevoegde vertegenwoordigers van Partijen worden overeengekomen.
- 12.2 Wijzigingen in de Bijlagen kunnen door Partijen op ieder moment schriftelijk worden gedaan onder vermelding van het versienummer en de datum van ingang van de nieuwe versie.

Artikel 13 Toepasselijk recht/ Bevoegde rechter

- 13.1 Op deze Verwerkersovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze Verwerkersovereenkomst worden beslecht op dezelfde wijze als opgenomen in de Overeenkomst. Indien in de Overeenkomst hieromtrent niets is opgenomen is de rechtbank van de vestigingsplaats van Verwerker bevoegd van het geschil kennis te nemen.

Bijlage 1: omschrijving diensten, persoonsgegevens, doeleinden en sub-verwerkers

Type dienst:	Type persoonsgegevens:	Doeleinden:	Grond voor verwerking:	Sub-verwerkers:
Algemeen (CRM klantgegevens)	-NAW -Telefoonnummer -Bankrekeningnummer -Email	Contactpersoon en plaats van de organisatie voor het opleveren van de diensten	Overeenkomst	Snelstart (facturatie) NC-Websites (webshop)
VoIP-telefonie	-IP-adres -NAW -Telefoonnummer - Gebruiksgegevens (wie, wat, waar en hoeveel is gebeld) -Geluidsopnames	Levering van VoIP-telefonie aan eindgebruikers	Overeenkomst	Vodafone KPN IRMA ROUTIT X2com
Mobiele telefonie	-Simkaartnummer -Telefoonnummer -Toestelnummer (Imei) -Gebruiksgegevens (wie, wat, waar en hoeveel is gebeld) -Geluidsopnames	Leveren van mobiele telefonie aan eindgebruikers	Overeenkomst	Vodafone KPN IRMA Routit
Vaste telefonie	-Telefoonnummer -Gebruiksgegevens (wie, wat, waar en hoeveel is gebeld) -Geluidsopnames	Levering van vaste telefonie aan eindgebruikers	Overeenkomst	KPN Vodafone
Domeinen	-Contactgegevens eindklant	Aanvraag van domeinregistraties	Overeenkomst	NC-websites Domeinhostingbedrijven
Cloud	- Klant informatie (naam, emailadres etc.)	Leveren clouddiensten aan eindgebruikers	Overeenkomst	Microsoft Copaco 2tCloud Vodafone KPN IRMA
Skype for business	-Klantgegevens (NAW, email, wachtwoorden) -IP-adres	Stabiele omgeving van vaste en mobiele telefonie leveren/beheren	Overeenkomst	Skype Microsoft

ICT-beheer	-Klantgegevens (NAW, email, wachtwoorden) -IP-adres	Stabiel en werkende IT-omgeving	Overeenkomst	2tCloud Copaco
Telefonie-beheer	-Klantgegevens -factuur informatie -E-mailadres -Telefoonnummer	Stabiel en werkende telefonie omgeving	Overeenkomst	Vodafone KPN
Mobile Device Management	-NAW -Simkaartnummer -Telefoonnummer -Toestelnummer (Imei)	Beheer en de beveiliging van mobiele apparatuur	Overeenkomst	Vodafone KPN
Camerabeveiliging	-Klantgegevens (NAW, email, KVK, wachtwoorden, IP-adressen)	Beheer en opleveren van camerabeveiliging	Overeenkomst	Dahua
Factureren	-Klantgegevens CRM	Factureren	Overeenkomst	Snelstart
Webshop	-Klantgegevens CRM	Aanbod faciliteren op klantniveau	Gerechtvaardigd belang	NC-Websites
Kjea/cyod	-Klantgegevens CRM	Aanbod faciliteren op klantniveau	Gerechtvaardigd belang	NC-websites
Hardware/Software	- Klantgegevens CRM	Advies op maat leveren	Gerechtvaardigd belang	Geen
IP VPN verbindingen	-Klantgegevens CRM -Gegevens eindgebruikers (IP adressen, email)	Levering IP VPN	Overeenkomst	KPN Vodafone
RSE Managed Diensten	-Klantgegevens CRM -Gegevens eindgebruikers (IP adressen, email)	Levering Managed Diensten	Overeenkomst	KPN Vodafone
Microsoft Office 365	-Klantgegevens CRM -Gegevens eindgebruikers (IP adressen, email)	Levering Office 365	Overeenkomst	Microsoft

Microsoft Hosted Exchange	-Klantgegevens CRM -Gegevens eindgebruikers (IP adressen, email)	Levering Hosted Exchange	Overeenkomst	Microsoft
---------------------------	---	--------------------------	--------------	-----------