

Verwerkersovereenkomst Twelve

Inhoudsopgave

1	Algemeen	1
2	Reikwijdte verwerking	1
3	Geheimhouding	2
4	Beveiligingsmaatregelen	2
5	Verlenen van bijstand	3
6	Toezicht op naleving	3
7	Inschakeling en vervanging van Sub-Verwerkers	3
8	Aansprakelijkheid en vrijwaring	4
9	Duur en beëindiging	4
10	Strekking en wijziging van de Verwerkersovereenkomst	5
11	Rechter en toepasselijk recht	5
	Verwerkersovereenkomst – Bijlage 1	6
1	Gegevens	6
2	Doeleinden	6
3	Omschrijving gegevensverwerking	7
4	Toegang	7
	Verwerkersovereenkomst – Bijlage 2	7

Als Twelve bij de uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, is in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande Verwerkersovereenkomst van toepassing.

1 Algemeen

- 1.1 Twelve levert bestelsystemen en -oplossingen voor het registreren en controleren van uitgaven in de (horeca)gelegenheid van haar Opdrachtgevers. In het kader van de levering van deze Diensten door Twelve hebben Partijen een Overeenkomst gesloten, waarop de Voorwaarden van Twelve - waar deze Verwerkersovereenkomst als bijlage onderdeel van is - van toepassing zijn.
- 1.2 De Opdrachtgever verzamelt verschillende gegevens van eindgebruikers bij het gebruik van de bestelsystemen, waarin inbegrepen gegevens waarmee de betrokkene (Betrokkene) direct of indirect geïdentificeerd kan worden. Deze gegevens zijn Persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de AVG).
- 1.3 Als Twelve een Opdracht uitvoert voor Opdrachtgever, zal Twelve namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken in het kader van de Opdracht en Overeenkomst. Ten aanzien van deze verwerkingen is Opdrachtgever de "Verwerkingsverantwoordelijke" en handelt Twelve als "(Sub-)Verwerker" in de zin van de AVG.
- 1.4 De AVG verplicht Verwerkingsverantwoordelijke een overeenkomst te sluiten met Verwerker voor de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker. Partijen leggen hun verplichtingen in dit kader daarom vast in deze "Verwerkersovereenkomst", die onderdeel is van de Overeenkomst tussen Partijen.
- 1.5 Deze Verwerkersovereenkomst heeft geen betrekking op de (Persoons-) gegevens die Twelve zelf als Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, zoals gegevens met betrekking tot het eigen personeel van Twelve en klantgegevens.

2 Reikwijdte verwerking

- 2.1 Opdrachtgever geeft hierbij opdracht aan Twelve om namens Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken onder de voorwaarden in deze Verwerkersovereenkomst. De specificaties van de Persoonsgegevens, Betrokkenen en de verwerking zullen verder door Partijen worden omschreven in Bijlage 1 van deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.2 Twelve verwerkt de Persoonsgegevens namens Opdrachtgever uitsluitend op basis van de schriftelijke instructies van Opdrachtgever, zoals vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst en eventuele aanvullende schriftelijke instructies. Twelve verwerkt de Persoonsgegevens niet voor anderen of haar eigen doeleinden.
- 2.3 Twelve heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking van de Persoonsgegevens. De zeggenschap over de Persoonsgegevens komt nooit bij Twelve te liggen.

- 2.4 Als een instructie van Opdrachtgever naar mening van de Twelve een inbreuk oplevert op de AVG of andere regelgeving met betrekking tot persoonsgegevens, brengt Twelve de Opdrachtgever daarvan onmiddellijk op de hoogte.

3 Geheimhouding

- 3.1 Twelve zal de Persoonsgegevens waarvan zij kennis neemt strikt geheimhouden en onder geen omstandigheid delen met of verstrekken aan derden, tenzij:
- 3.1.1 Opdrachtgever Twelve daartoe voorafgaande schriftelijke toestemming of opdracht van heeft gegeven; of
 - 3.1.2 Twelve daartoe verplicht is op grond van een dwingendrechtelijke bepaling.
- 3.2 Als Twelve op grond van dwingendrechtelijke regelgeving verplicht is om de Persoonsgegevens te delen met of te verstrekken aan derden, zal Twelve Opdrachtgever hierover voorafgaand informeren, tenzij dit niet is toegestaan op basis van de genoemde regelgeving.
- 3.3 Twelve waarborgt dat de personen die belast zijn met de verwerking van de Persoonsgegevens, waaronder haar werknemers en eventuele Sub-Verwerkers, zich vooraf schriftelijk hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen.

4 Beveiligingsmaatregelen

- 4.1 Twelve zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies, vernietiging, diefstal of andere onrechtmatige verwerkingen. Twelve houdt hierbij rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, en met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen. De beveiligingsmaatregelen zijn omschreven in Bijlage 2 van deze Verwerkersovereenkomst.
- 4.2 Twelve zal Opdrachtgever op de hoogte brengen van elk beveiligingslek en/of datalek dat van invloed kan zijn op de verwerking van Persoonsgegevens, zoals vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst, onmiddellijk na het ontdekken of bewust worden van het incident. Na de melding van het incident zal Twelve medewerking verlenen aan Opdrachtgever bij het uitvoeren van een risicobeoordeling, oorzaakanalyse en het vaststellen van corrigerende maatregelen. Twelve zal aan Opdrachtgever medewerking verlenen bij het uitvoeren van alle vereiste corrigerende maatregelen, die tussen Partijen zijn overeengekomen.

5 Verlenen van bijstand

- 5.1 Twelve zal door middel van passende technische en organisatorische maatregelen aan Opdrachtgever, voor zover mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de wettelijke rechten van Betrokkenen, zoals vastgesteld in hoofdstuk 3 van de AVG, te beantwoorden (o.a. maar niet uitsluitend het recht van inzage, rectificatie, gegevenswissing of verwerkingsbeperking en het recht van bezwaar). Hierbij houden Partijen rekening met de aard van de verwerking.
- 5.2 Twelve zal, indien gevraagd, aan Opdrachtgever tevens bijstand verlenen bij het nakomen van diens verplichtingen op grond van artikel 32 tot en met 36 AVG (o.a. maar niet uitsluitend het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA's) en voorafgaande raadpleging van de toezichthoudende autoriteit).

6 Toezicht op naleving

- 6.1 Twelve stelt Opdrachtgever in staat om ten minste eenmaal per kalenderjaar de naleving van Twelve te controleren van de Verwerkersovereenkomst en met name de beveiligingsmaatregelen genoemd in artikel 4 en Bijlage 2. Opdrachtgever zal een dergelijke controle tijdig bij Twelve aankondigen.
- 6.2 Twelve zal de Opdrachtgever en/of auditors ingehuurd door Opdrachtgever toegang geven tot (relevante delen van) de ruimtes, systemen en/of servers waarin/waarmee de verwerking van de Persoonsgegevens op welk moment dan ook plaatsvindt. Ook zal Twelve aan Opdrachtgever en/of auditors ingehuurd door Opdrachtgever alle relevante informatie voor de audit of inspectie verstrekken.

7 Inschakeling en vervanging van Sub-Verwerkers

- 7.1 Twelve kan de verwerking van de Persoonsgegevens (gedeeltelijk) uitbesteden aan andere verwerkers (Sub-Verwerker(s)). Opdrachtgever geeft toestemming voor de uitbesteding van de verwerking van Persoonsgegevens aan Sub-Verwerkers, indien met deze partijen een (sub-)verwerkersovereenkomst wordt gesloten gelijk aan deze Verwerkersovereenkomst, met name wat betreft de beveiligingsmaatregelen die getroffen moeten worden.
- 7.2 Verwerker brengt Opdrachtgever, via de online helpdesk (zie URL in artikel 7.3), op de hoogte van de toevoeging of vervanging van Sub-Verwerkers. Opdrachtgever kan bezwaar maken tegen het gebruik van specifieke Sub-Verwerkers.
- 7.3 Om de lijst met Sub-Verwerkers up-to-date te houden, is deze online terug te vinden in onze Online Twelve Helpdesk of via deze link:
<https://help.twelve.eu/hc/nl/articles/360013542771>.
- 7.4 Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Twelve aan Opdrachtgever een kopie van de met deze Sub-Verwerkers(s) gesloten Sub-Verwerkersovereenkomst.

- 7.5 Twelve kan Sub-Verwerkers buiten de Europese Unie inschakelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Twelve zal de Persoonsgegevens alleen aan landen of organisaties buiten de Europese Unie doorgeven, als dit land of deze organisatie een passend beschermingsniveau biedt in de zin van de AVG. De doorgifte zal gebeuren in overeenstemming met hoofdstuk 5 van de AVG.

8 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 Verwerker is slechts aansprakelijk voor schade veroorzaakt door (i) het niet naleven van wettelijke verplichtingen in de Relevante Wetgeving die zich rechtstreeks tot verwerkers richten, of (ii) het niet naleven van de afspraken in deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker is niet aansprakelijk voor enige schade of verlies die voortkomt uit het volgen van instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, indien deze instructies in strijd zijn met de Relevante Wetgeving.
- 8.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaren voor alle schade waarvoor Verwerker aansprakelijk is, tot het bedrag waarvoor Verwerker verzekerd is.

9 Duur en beëindiging

- 9.1 Deze Verwerkersovereenkomst is geldig zo lang Twelve Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt automatisch zodra de Overeenkomst is geëindigd.
- 9.2 Bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zal Twelve onmiddellijk alle documenten, computer disks en andere gegevensdragers, net zoals kopieën daarvan, die Twelve op grond van deze Verwerkersovereenkomst onder zich heeft en waarop of waarin zich Persoonsgegevens bevinden, teruggeven aan Opdrachtgever, ongeacht of de inhoud is aangemaakt of gecreëerd door Twelve, Opdrachtgever of een derde. Twelve zal de Persoonsgegevens verstrekken op een wijze zoals verzocht door Opdrachtgever en zonder extra kosten. Voor zover de Persoonsgegevens zich in een computersysteem bevinden of in een andere vorm waardoor de Persoonsgegevens redelijkerwijs niet kunnen worden verstrekt aan Opdrachtgever, zal Twelve aan Opdrachtgever een toegankelijke, leesbare kopie van de Persoonsgegevens verstrekken. Na bevestiging van ontvangst zal Twelve alle Persoonsgegevens verwijderen, tenzij Twelve wettelijk verplicht is de Persoonsgegevens langer te bewaren.
- 9.3 Zo lang Twelve Persoonsgegevens onder zich heeft, blijven alle in deze Verwerkersovereenkomst genoemde restricties van kracht.
- 9.4 Beide Partijen hebben het recht om deze Verwerkersovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, als de andere Partijen zich niet houdt aan de verplichtingen die in deze Verwerkersovereenkomst zijn vastgelegd.
- 9.5 Elk van de Partijen mag deze Overeenkomst tevens met onmiddellijke ingang beëindigen in geval van overmacht, waaronder mede wordt begrepen een zodanige

wijziging van de toepasselijke wet- en regelgeving dat een verdere voortzetting van de Verwerkersovereenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

- 9.6 De beëindiging van de Verwerkersovereenkomst met onmiddellijke ingang conform bovenstaande bepalingen gebeurt schriftelijk, waarbij de redenen van beëindiging worden vermeld.

10 Strekking en wijziging van de Verwerkersovereenkomst

- 10.1 Deze Verwerkersovereenkomst omvat de volledige bedoeling van Partijen met betrekking tot het onderwerp van de Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst vervangt eerdere overeenkomsten of afspraken met betrekking tot dit onderwerp tussen Partijen, zowel schriftelijk als mondeling, inclusief correspondentie, tenzij in deze afspraken anders vermeld wordt.
- 10.2 Deze Verwerkersovereenkomst kan alleen worden gewijzigd door een schriftelijke overeenkomst die door beide Partijen is ondertekend.
- 10.3 Als enige bepaling in deze Verwerkersovereenkomst onrechtmatig, nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar wordt geacht, dan doet dit geen afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen. Het onrechtmatige, nietige, vernietigbare of anderszins niet afdwingbare deel wordt (geacht te zijn) vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het doel en de strekking van de vervangen bepaling zo dicht mogelijk benadert.

11 Rechter en toepasselijk recht

Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst zullen worden voorgelegd aan de competente rechter te Utrecht.

Verwerkersovereenkomst – Bijlage 1

Omschrijving gegevensverwerking:

1 Gegevens

Opdrachtgever verschafft aan Twelve toegang tot de volgende Persoonsgegevens van de eindgebruikers die door Twelve zullen worden verwerkt:

- (a) Naam (wordt gevraagd als herkenningspunt en voor eventuele communicatie)
- (b) E-mailadres (wordt gevraagd voor de communicatie en het unieke account aan te maken en te koppelen)
- (c) Wachtwoord (om toegang te krijgen tot het unieke account)
- (d) Gebruikersnaam (wordt gevraagd aan beheerders om toegang te krijgen tot het unieke account)
- (e) Adresgegevens (wordt gevraagd om passen toe te kunnen sturen, alleen verplicht als verantwoordelijke dit vereisen)
- (f) Geslacht (zodat de verantwoordelijke onderscheid kan maken tussen eindgebruikers, en Twelve vraagt het om gericht te communiceren)
- (g) Geboortedatum (dit wordt gevraagd om leeftijdscontrole toe te kunnen passen)
- (h) IP-adres (dit wordt opgeslagen om brute force aanvallen te monitoren (om te kijken hoe vaak er achter elkaar ingelogd wordt, wordt niet gekoppeld aan persoonsgegevens))
- (i) Contactgegevens van werknemers van Verantwoordelijke en/of derden die door Verantwoordelijke zijn ingeschakeld.

2 Doeleinden

De doeleinden waarvoor Twelve de Persoonsgegevens mag verwerken (de grondslagen) zijn:

- (a) Het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- (b) Het voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

3 Omschrijving gegevensverwerking

Uitvoering van de werkzaamheden, zoals overeengekomen in de Overeenkomsten.

4 Toegang

Uitsluitend de volgende groepen personen zullen toegang hebben tot de Persoonsgegevens:

- (a) Daartoe geautoriseerde personen in dienst van Twelve, op "need-to-know"-basis;
- (b) Daartoe geautoriseerde personen in dienst van door Twelve met instemming van Opdrachtgever aangestelde Sub-Verwerker(s), op "need-to-know"-basis.

Verwerkersovereenkomst – Bijlage 2

Omschrijving beveiligingsmaatregelen: Twelve neemt de volgende beveiligingsmaatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies, vernietiging, diefstal of andere onrechtmatige verwerkingen:

- (a) er wordt gebruikgemaakt van 2-staps-authenticatie en een wachtwoordbeleid om ongeautoriseerde login te voorkomen en om sterk wachtwoordgebruik te borgen;
- (b) er geldt een geheimhoudingsplicht voor medewerkers en ingeschakelde derden;
- (c) op elk proces in het bedrijf waarbij gegevens worden verwerkt, is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd. Met dit instrument zijn de privacyrisico's van gegevensverwerkingen in kaart gebracht en eventuele maatregelen zijn genomen. Wanneer een proces in het bedrijf verandert, zal er opnieuw een DPIA worden uitgevoerd;
- (d) periodiek worden er 'Pentests' uitgevoerd. Hierbij bekijkt een externe beveiligingsexpert of de beveiliging van het softwareplatform van Twelve op orde is;
- (e) fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging;
- (f) encryptie (versleuteling) van digitale bestanden met persoonsgegevens;
- (g) beveiliging van netwerkverbindingen;
- (h) de bewaringstermijn van gegevens is aangescherpt.