

OVEREENKOMST VOOR VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

Verwerkersovereenkomst

ULU Fleet Services B.V.*handelend onder de naam Cartracker*

Deze Verwerkersovereenkomst bestaat uit de volgende onderdelen, die tezamen één geheel vormen:

- Deel 1 — Beschrijving van de verwerking
- Deel 2 — Algemene Verwerkersclausules

Document	Verwerkersovereenkomst
Versie	2.0
Ingangsdatum	1 juni 2026
Vervangt	Data Pro Statement van 1 november 2019
Verstrekt door	ULU Fleet Services B.V. (h.o.d.n. Cartracker), KvK 51211904
Toepasselijk recht	Nederlands recht; AVG (Verordening (EU) 2016/679) en de UAVG

Inhoud

Inhoud	2
Deel 1 – Beschrijving van de verwerking	3
1. Algemene informatie.....	3
2. Sub-verwerkers	5
3. Locatie van verwerking en internationale doorgifte	7
4. Bewaartermijnen	7
5. Beveiliging.....	8
6. Datalekprotocol	9
7. Rechten van betrokkenen	10
8. Audit en verantwoording.....	10
Deel 2 – Algemene Verwerkersclausules	11
Artikel 1 – Definities	11
Artikel 2 – Algemeen	11
Artikel 3 – Beveiliging	12
Artikel 4 – Inbreuken in verband met persoonsgegevens	13
Artikel 5 – Geheimhouding	13
Artikel 6 – Looptijd en beëindiging.....	14
Artikel 7 – Rechten van betrokkenen, DPIA en auditrechten	14
Artikel 8 – Sub-verwerkers.....	15
Artikel 9 – Internationale doorgifte	15
Artikel 10 – Aansprakelijkheid	16
Artikel 11 – Slotbepalingen	16

Deel 1 — Beschrijving van de verwerking

Dit Deel 1 vormt samen met de Algemene Verwerkersclausules (Deel 2) de Verwerkersovereenkomst voor de dienstverlening door **ULU Fleet Services B.V.** (handelend onder de naam **Cartracker**). Deel 1 bevat de gegevens die op grond van artikel 28 lid 3 AVG schriftelijk moeten zijn vastgelegd, alsmede informatie over de beveiligingsmaatregelen, sub-verwerkers, internationale doorgifte, het datalekprotocol en de wijze waarop wordt omgegaan met de rechten van betrokkenen.

1. Algemene informatie

1.1 Identiteit van de verwerker

ULU Fleet Services B.V., handelend onder de naam Cartracker, gevestigd te (1119 PD) Schiphol-Rijk aan de Boeingavenue 241, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51211904, hierna te noemen: “ULU”.

ULU is geen verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens die zij in opdracht van haar opdrachtgevers verwerkt. ULU is verwerker (“processor”) in de zin van artikel 4 sub 8 AVG.

1.2 Contactgegevens

Voor vragen over dit Deel 1, over de verwerking van persoonsgegevens of voor het uitoefenen van rechten van betrokkenen kan contact worden opgenomen met de Privacy Officer van ULU:

- Naam: Geertjan Berman, Privacy Officer
- E-mail: geertjan.berman@ulu.io
- Telefoon: +31 (0)85 208 0000
- Post: ULU Fleet Services B.V., t.a.v. Privacy Officer, Boeingavenue 241, 1119 PD Schiphol-Rijk

ULU heeft op dit moment geen Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG/DPO) aangesteld. ULU evalueert de noodzaak van een formele aanstelling periodiek aan de hand van de aard, omvang en context van haar verwerkingen en de toepasselijke EDPB-richtsnoeren.

1.3 Werkingsfeer en actualisering

Deel 1 geldt vanaf 1 juli 2026 en vervangt het Data Pro Statement van 1 november 2019.

ULU past Deel 1 en de daarin omschreven beveiligingsmaatregelen periodiek aan om te blijven aansluiten bij de stand van de techniek, gewijzigde regelgeving en gewijzigde dienstverlening. De meest actuele versie is te raadplegen via cartracker.nl. ULU stelt opdrachtgevers op de hoogte van significante wijzigingen overeenkomstig artikel 2.2 van de Algemene Verwerkersclausules.

1.4 Diensten waarop deze Verwerkersovereenkomst van toepassing is

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle dienstverlening van ULU op het gebied van fleet telematics, in het bijzonder:

- Ritregistratie (waaronder rittenadministratie ten behoeve van de bijtellingsadministratie, indien afgenomen onder SKRRS-keurmerk);
- Fleetmanagement, voertuig- en wagenparkbeheer;
- Track & Trace en diefstaldetectie;
- Rijgedragsanalyse en rijstijlcoaching;
- Brandstof- en energiemonitoring (inclusief EV-laadgegevens);
- Parkeerdiensten (registratie en afhandeling van parkeersessies);
- IoT-connectiviteit ten behoeve van bovenstaande diensten;
- Ondersteunende API- en integratiediensten.

1.5 Omschrijving van de dienstverlening

ULU levert een hardware-unit (“dongel”, IoT-module of vergelijkbare on-board-unit) die de opdrachtgever in haar (bedrijfs-)voertuigen plaatst of laat plaatsen. De dongel verzamelt voertuig- en gebruiksgegevens en verzendt deze, via mobiele IoT-connectiviteit, naar de Cartracker-backend. Via een webdashboard, API en mobiele applicaties stelt ULU de aldus verwerkte gegevens beschikbaar aan de opdrachtgever en — afhankelijk van de inrichting — aan de berijder.

ULU verricht in dat kader de volgende soorten verwerkingen: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, opvragen, raadplegen, gebruiken (uitsluitend in opdracht van opdrachtgever), verstrekken aan de opdrachtgever en door opdrachtgever aangewezen ontvangers, en wissen of vernietigen.

De aard en omvang van de verwerkingen wordt bepaald door de modules en features die de opdrachtgever afneemt, alsmede door de inrichtingskeuzes die opdrachtgever in het dashboard maakt (bijvoorbeeld de optie tot afscherming van privé-ritten).

1.6 Betrokkenen

De verwerkte persoonsgegevens hebben betrekking op:

- Berijders van voertuigen waarin een dongel of IoT-module van ULU is geplaatst;
- Wagenparkbeheerders, fleet managers en andere gebruikers van het dashboard bij de opdrachtgever;
- Contactpersonen bij opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

1.7 Categorieën van persoonsgegevens

De dienstverlening is ontworpen en ingericht om de volgende categorieën van persoonsgegevens te kunnen verwerken (welke daarvan daadwerkelijk worden verwerkt is afhankelijk van de afgenomen modules en de inrichting door opdrachtgever):

Categorie	Soort gegevens
Identificatiegegevens	NAW-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer, werknemers- of berijdersnummer

Categorie	Soort gegevens
Voertuiggegevens	Kenteken, merk, type, bouwjaar, leeftijd voertuig, brandstof- of energiesoort, identificatie van de geplaatste dongel
Rit- en locatiegegevens	GPS-locatie (real-time en historisch), start- en eindtijd van ritten, gereden route, afstand, gebruiksperiode, classificatie zakelijk/privé
Rijgedrag	Snelheid, acceleratie, remgedrag, bochtgedrag, rijscore, rij- en stilstandperiodes
Brandstof- en energiegebruik	Brandstofniveau, tankdata, kilometerstand, verbruiksdata, laadsessies (EV)
Parkeerdata	Locatie, duur, prijs en zone van parkeersessies, kenteken
Voertuigbeheer	Accuspanning, DTC-foutcodes, technische statusmeldingen
Track & Trace	Real-time locatie ten behoeve van diefstaldetectie en -opvolging
BSN (uitsluitend SKRRS-variant)	Burgerservicenummer, uitsluitend wanneer opdrachtgever een SKRRS-gekwalificeerde rittenregistratie afneemt voor de bijtellingsadministratie van de Belastingdienst

De standaard-dienstverlening van ULU is niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 AVG, noch op de verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten als bedoeld in artikel 10 AVG. Het BSN wordt uitsluitend verwerkt indien opdrachtgever de SKRRS-gekwalificeerde rittenadministratie afneemt, ter voldoening aan de fiscale regelgeving.

1.8 Geautomatiseerde besluitvorming en rijgedragsanalyse

Rijgedragsanalyse en rijcores die door de dienstverlening worden gegenereerd, vormen op zichzelf geen geautomatiseerde individuele besluitvorming in de zin van artikel 22 AVG. Dergelijke besluitvorming, indien aan de orde, vindt plaats binnen de organisatie van de opdrachtgever en is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtgever staat er tegenover ULU voor in dat zij de bestuurders adequaat informeert over de werking en gevolgen van dergelijke analyses en — voor zover relevant — over toepasselijke regelgeving, zoals de Europese AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689).

2. Sub-verwerkers

ULU maakt gebruik van de volgende sub-verwerkers ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst. Met iedere sub-verwerker is een verwerkersovereenkomst gesloten waarbij ten minste hetzelfde beschermingsniveau is overeengekomen als dat waaraan ULU zich jegens opdrachtgever heeft verbonden.

Sub-verwerker	Doel van verwerking	Locatie	Transfer-instrument
Amazon Web Services EMEA SARL	Cloud hosting van applicaties, opslag van persoonsgegevens en backups	Ierland (EU)	Binnen EU/EER — AWS DPA + EU SCCs voor eventuele incidentele support vanuit US
HERE Global B.V.	Kaartmateriaal, geocoding en routing voor het dashboard	Nederland (EU)	Binnen EU/EER
Tele2 IoT (Tele2 Sverige AB)	M2M/IoT-connectiviteit (SIM): verzending van voertuig- en locatiedata vanuit de dongel	Zweden / EU	Binnen EU/EER
Freshworks Inc. (Freshdesk)	Ticketsysteem voor klantenservice; verwerking van NAW, e-mailadressen en ondersteuningsverzoeken	EU (Frankfurt); moedermaatschappij in de VS	EU-hosting; voor support vanuit moedermaatschappij: EU SCCs (module 3) + TIA conform Schrems II
Microsoft Ireland Operations Ltd.	Microsoft 365: e-mail en samenwerking ten behoeve van support- en klantcommunicatie waarin incidenteel persoonsgegevens van berijders kunnen voorkomen	EU (Ierland, Nederland)	Binnen EU Data Boundary; EU SCCs voor incidentele transfers
Service Huis Parkeer- en Verblijfsrechten B.V. (SHPV)	Aanmelding, afmelding en clearing van parkeersessies met gemeenten en parkeerexploitanten	Nederland (EU)	Binnen EU/EER

ULU informeert opdrachtgever over voorgenomen wijzigingen in deze lijst — toevoeging of vervanging van een sub-verwerker — uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan de wijziging. Opdrachtgever heeft het recht binnen 14 dagen na kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken. In dat geval treden partijen in overleg over een oplossing. Indien partijen daarover geen overeenstemming bereiken, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst voor het betreffende onderdeel te beëindigen, zonder dat opdrachtgever recht heeft op enige vergoeding van schade of teruggave van reeds vooruitbetaalde bedragen.

Voor de volledigheid: ULU schakelt voor haar eigen bedrijfsvoering tevens verwerkers in (waaronder voor debiteurenadministratie, betalingsverwerking en CRM). Met die partijen heeft ULU separate verwerkersovereenkomsten gesloten waarin ULU optreedt als verwerkingsverantwoordelijke. Deze partijen verwerken geen persoonsgegevens van berijders van opdrachtgever en gelden derhalve niet als sub-verwerker in de zin van deze Verwerkersovereenkomst.

3. Locatie van verwerking en internationale doorgifte

ULU verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De primaire opslag van persoonsgegevens vindt plaats in datacenters van AWS gelegen in Ierland.

Voor zover een doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER niet kan worden vermeden — bijvoorbeeld in het kader van supportdienstverlening door de moedermaatschappij van een sub-verwerker — past ULU passende waarborgen toe in de zin van hoofdstuk V AVG. Dit betreft in beginsel de Modelcontractsbepalingen (Standard Contractual Clauses) van de Europese Commissie van 4 juni 2021, aangevuld met een Transfer Impact Assessment (TIA) en — waar nodig — aanvullende technische, organisatorische en contractuele maatregelen conform de aanbevelingen van het Europees Comité voor gegevensbescherming (EDPB Recommendations 01/2020).

Een actueel overzicht van de toegepaste transfer-instrumenten per sub-verwerker is opgenomen in de tabel onder paragraaf 2.

4. Bewaartermijnen

ULU bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of vervolgens worden verwerkt. De onderstaande termijnen gelden als richtsnoer; partijen kunnen in de overeenkomst of in een aanvullende instructie specifieke afwijkende termijnen vastleggen.

Categorie gegevens	Bewaartermijn	Grondslag
Rit-, locatie- en rijgedragsgegevens (algemeen)	24 maanden na afloop van het kalenderjaar van registratie	Operationele noodzaak voor rapportage en historische analyse
Rittenadministratie t.b.v. bijtelling (SKRRS-variant, indien gecontracteerd)	7 jaar	Fiscale bewaarplicht (art. 52 AWR) bij opdrachtgever
Voertuig- en diagnosegegevens (zonder herleidbaarheid tot berijder)	Duur van de overeenkomst + 24 maanden	Productondersteuning en garantie
Diefstaldata (Track & Trace, uitsluitend bij incident)	Duur incident + 5 jaar	Verjaringstermijn civiele vorderingen / opsporingssamenwerking
Account- en NAW-gegevens van gebruikers / berijders	Duur overeenkomst + 24 maanden	Klantadministratie
Logbestanden / audit trail	12 maanden	Beveiliging en incidentonderzoek
Backups (versleuteld)	Roterend, maximaal 90 dagen	Disaster recovery

Na het verstrijken van de toepasselijke bewaartermijn worden persoonsgegevens op zodanige wijze verwijderd dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).

5. Beveiliging

ULU heeft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de wisselende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen (artikel 32 AVG).

5.1 Overzicht van beveiligingsmaatregelen

Domein	Maatregel
Versleuteling in transit	TLS 1.2 of hoger voor alle dataverkeer tussen dongel, backend, dashboard en mobiele applicaties. Versleutelde signalering tussen IoT-module en backend op basis van device-specifieke sleutels.
Versleuteling at rest	AES-256 versleuteling van alle persoonsgegevens in databases, object storage en backups. Sleutelbeheer via AWS KMS met key rotation.
Toegangsbeheer	Role-based access control (RBAC) volgens least-privilege principe. Multifactor-authenticatie (MFA) verplicht voor alle medewerkers en beheerders. Geen periodieke wachtwoord-wijziging (conform NIST SP 800-63B en EDPB-guidance), wel verplichte wijziging bij vermoeden van compromittatie. Wachtwoord-manager voorgeschreven voor medewerkers.
Netwerksegmentatie	Gescheiden virtuele netwerken voor productie, staging en kantooromgeving. Persoonsgegevens en locatiegegevens worden op gescheiden, logisch gepartitioneerde stores opgeslagen. Web Application Firewall (WAF) voor inkomend verkeer.
Logging & monitoring	Centrale logging van toegang en kritieke handelingen, met geautomatiseerde alarmering op afwijkingen. Audit trail bewaard gedurende 12 maanden.
Kwetsbaarheidbeheer	Continu vulnerability scanning op productieomgevingen. Externe penetration test minimaal eenmaal per jaar door een onafhankelijke partij. Patch management volgens vastgestelde SLA per risicocategorie.
Software-ontwikkeling	Secure-by-design en privacy-by-design ingebed in het ontwikkelproces. Code review verplicht. Geautomatiseerde dependency scanning en static code analysis.
Backup & disaster recovery	Geautomatiseerde dagelijkse backups, versleuteld en opgeslagen in een gescheiden AWS-regio binnen de EU. Periodieke restore-test. Gedocumenteerd Business Continuity Plan met gedefinieerde RTO en RPO.
Fysieke beveiliging	Persoonsgegevens worden uitsluitend opgeslagen bij ISO 27001-gecertificeerde datacenters van AWS in de EU. Toegang tot kantoorpanden via

Domein	Maatregel
	badge en geregistreerde toegang. ULU is zelf eveneens ISO/IEC 27001-gecertificeerd.
Personeel	Geheimhoudingsplicht in alle arbeidsovereenkomsten. Verplichte security awareness training, minimaal jaarlijks. Toegang tot persoonsgegevens uitsluitend op need-to-know basis.
Privacy by design	Opties voor afscherming van privé-kilometers en rijgedrag op berijdniveau. Pseudonimisering van rijgedragsdata waar mogelijk. Standaardinstellingen privacyvriendelijk.
Sub-verwerker-beheer	Met iedere sub-verwerker is een verwerkers-overeenkomst gesloten conform art. 28 AVG. Periodieke beoordeling van het beveiligingsniveau van sub-verwerkers.
Incident response	Gedocumenteerd incident response plan met gedefinieerde rollen, escalatiepaden en notificatietermijnen. Jaarlijkse oefening van het plan.

5.2 Certificeringen en keurmerken

- ISO/IEC 27001 — ULU is gecertificeerd voor informatiebeveiliging conform de norm ISO/IEC 27001. Het scope-statement en het geldige certificaat zijn op aanvraag beschikbaar voor opdrachtgever.
- SKRRS — Keurmerk RitRegistratie Systemen voor de SKRRS-gekwalficeerde dienstverlening. Onder dit keurmerk leeft ULU de Gedragscode Privacy RRS na. Zie keurmerkregistratiesystemen.nl.
- Onderliggende infrastructuur — gehost bij AWS, dat onder meer beschikt over ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, SOC 1, SOC 2 en SOC 3 certificeringen.

ULU evalueert jaarlijks de toegevoegde waarde van aanvullende certificeringen en zal opdrachtgever informeren bij wezenlijke wijzigingen in haar certificeringskader.

6. Datalekprotocol

ULU werkt volgens een intern datalekprotocol dat is afgestemd op de artikelen 33 en 34 AVG.

6.1 Detectie en notificatie

- 6.1.1** Indien ULU vaststelt of een redelijk vermoeden heeft dat zich een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft voorgedaan, informeert ULU opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, en in ieder geval binnen 48 uur nadat ULU van de inbreuk kennis heeft genomen.
- 6.1.2** De notificatie geschiedt schriftelijk (per e-mail) aan het door opdrachtgever opgegeven contactadres en wordt — bij ernstige incidenten — telefonisch bevestigd.

6.1.3 De notificatie bevat ten minste: de aard van de inbreuk, de (vermoedelijke) categorieën en aantallen betrokkenen en gegevens, de (vermoedelijke) gevolgen, de getroffen en voorgenomen maatregelen, en de contactgegevens van de verantwoordelijke binnen ULU.

6.2 Verdere medewerking

ULU verstrekt opdrachtgever alle redelijkerwijs benodigde informatie en medewerking om opdrachtgever in staat te stellen te voldoen aan haar meldplichten jegens de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

6.3 Verantwoordelijkheid melding

Het al dan niet melden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkenen is en blijft de verantwoordelijkheid van opdrachtgever (of diens klant) als verwerkingsverantwoordelijke. ULU is daartoe niet verplicht.

7. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen kunnen zich met verzoeken tot uitoefening van hun rechten (inzage, rectificatie, wissing, beperking, dataportabiliteit, bezwaar) in eerste instantie richten tot de opdrachtgever. Indien een betrokkene zich direct tot ULU wendt, zal ULU de betrokkene doorverwijzen naar de opdrachtgever en — voor zover passend — de opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen.

ULU verleent opdrachtgever redelijke medewerking bij het beantwoorden van rechtmatige verzoeken van betrokkenen, en streeft daarbij naar een reactietermijn van vijf (5) werkdagen op een door opdrachtgever ingediend verzoek tot medewerking.

8. Audit en verantwoording

ULU toont op verzoek van opdrachtgever de naleving van haar verplichtingen aan, in beginsel door middel van een geldig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke deskundige. Aanvullend voorziet artikel 7 van de Algemene Verwerkersclausules in een auditrecht voor de opdrachtgever onder de daar omschreven voorwaarden.

Deel 2 — Algemene Verwerkersclausules

Deze Algemene Verwerkersclausules vormen samen met Deel 1 de Verwerkersovereenkomst en zijn een bijlage bij de overeenkomst tussen partijen.

Artikel 1 — Definities

In deze Algemene Verwerkersclausules, in Deel 1 en in de Overeenkomst hebben de volgende begrippen de volgende betekenis:

AP — de Autoriteit Persoonsgegevens, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 AVG.

AVG — Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming), inclusief de UAVG en daarop gebaseerde lagere regelgeving.

Betrokkene — een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie persoonsgegevens betrekking hebben.

Deel 1 — het onderdeel van deze Verwerkersovereenkomst (“Beschrijving van de verwerking”) waarin onder meer informatie wordt gegeven over de dienstverlening, de getroffen beveiligingsmaatregelen, sub-verwerkers, internationale doorgifte, het datalekprotocol, certificeringen en de omgang met rechten van betrokkenen.

Verwerker — ULU Fleet Services B.V. (handelend onder de naam Cartracker), die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van diens Opdrachtgever.

Opdrachtgever — de partij in wiens opdracht Verwerker persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtgever kan zowel verwerkingsverantwoordelijke als (sub-)verwerker zijn.

Overeenkomst — de tussen Opdrachtgever en Verwerker geldende overeenkomst op grond waarvan Verwerker diensten en/of producten levert aan Opdrachtgever, waarvan deze Verwerkersovereenkomst onderdeel uitmaakt.

Persoonsgegevens — alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals omschreven in artikel 4 sub 1 AVG, die Verwerker in het kader van de Overeenkomst verwerkt.

Sub-verwerker — een door Verwerker ingeschakelde derde partij die in opdracht van Verwerker persoonsgegevens verwerkt.

Verwerkersovereenkomst — deze Algemene Verwerkersclausules, tezamen met Deel 1, zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG.

Artikel 2 — Algemeen

2.1 Deze Algemene Verwerkersclausules zijn van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Verwerker doet in het kader van de levering van haar producten en diensten en op alle Overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van een door

Opdrachtgever gehanteerde verwerkers-overeenkomst wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

- 2.2** Deel 1, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan door Verwerker van tijd tot tijd worden aangepast aan veranderende omstandigheden, gewijzigde regelgeving, jurisprudentie of voortschrijdende stand van de techniek. Verwerker zal Opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever redelijkerwijs niet kan instemmen met de aanpassingen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving de Verwerkersovereenkomst schriftelijk en gemotiveerd op te zeggen.
- 2.3** Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften. Opdrachtgever erkent dat de Overeenkomst (inclusief afgenomen modules, technische inrichting en eventuele aanvullende schriftelijke afspraken) als zodanige instructie kwalificeert.
- 2.4** Opdrachtgever — dan wel diens klant — is verwerkings-verantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking vastgesteld.
- 2.5** Verwerker is verwerker in de zin van de AVG, heeft geen zeggenschap over het doel van of de middelen voor de verwerking, en neemt geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens of de verstrekking daarvan aan derden.
- 2.6** Opdrachtgever staat tegenover Verwerker ervoor in dat zij conform de AVG handelt, dat zij haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligt, dat zij betrokkenen op toereikende wijze informeert en de noodzakelijke rechtsgronden heeft voor de verwerking, en dat de inhoud, het gebruik en de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden.
- 2.7** Een door de AP aan Opdrachtgever opgelegde bestuurlijke boete kan niet op Verwerker worden verhaald, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Verwerker.

Artikel 3 — Beveiliging

- 3.1** Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen zoals omschreven in Deel 1. Bij het treffen daarvan houdt Verwerker rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang en context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik, en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.
- 3.2** De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van partijen en rekening houdend met de in artikel 3.1 genoemde factoren, een op het risico van de verwerking afgestemd beveiligingsniveau.
- 3.3** Verwerker kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.

Belangrijke wijzigingen worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een aangepast Deel 1, en — waar relevant — meegedeeld aan Opdrachtgever.

- 3.4** Opdrachtgever kan Verwerker verzoeken aanvullende beveiligingsmaatregelen te treffen. Verwerker is niet verplicht een dergelijk verzoek te honoreren. Worden de aanvullende maatregelen schriftelijk overeengekomen, dan kunnen de daaraan verbonden redelijke kosten in rekening worden gebracht.
- 3.5** Tenzij anders bepaald in Deel 1 is de dienstverlening van Verwerker niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

Artikel 4 — Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 4.1** Verwerker staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Verwerker een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG ontdekt, informeert zij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging conform het datalekprotocol zoals opgenomen in Deel 1.
- 4.2** Het beoordelen of een melding op grond van de artikelen 33 of 34 AVG aan de AP en/of aan de betrokkenen dient te worden gedaan is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever (of diens klant). Verwerker is daartoe zelf niet verplicht.
- 4.3** Verwerker verleent — indien nodig en redelijkerwijs mogelijk — medewerking aan informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een dergelijke melding. Verwerker kan de redelijke kosten daarvan in rekening brengen tegen haar dan geldende tarieven, behoudens indien de inbreuk aan Verwerker toerekenbaar is.

Artikel 5 — Geheimhouding

- 5.1** Verwerker waarborgt dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een passende geheimhoudingsplicht zijn aangegaan, hetzij krachtens overeenkomst, hetzij krachtens wet.
- 5.2** Verwerker is gerechtigd persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover dit noodzakelijk is op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie. Voor zover wettelijk toegestaan, informeert Verwerker Opdrachtgever daarover voorafgaand aan de verstrekking, zodat Opdrachtgever in de gelegenheid is rechtsmiddelen aan te wenden.
- 5.3** Alle door Verwerker aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten en alle informatie die invulling geeft aan de in Deel 1 opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en worden door Opdrachtgever als zodanig behandeld. Opdrachtgever maakt deze informatie slechts kenbaar aan haar daartoe geautoriseerde medewerkers.

Artikel 6 — Looptijd en beëindiging

- 6.1** Deze Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en iedere daaruit voortvloeiende nieuwe of nadere overeenkomst, treedt in werking gelijktijdig met de Overeenkomst en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 6.2** Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst en iedere daaruit voortvloeiende overeenkomst tussen partijen.
- 6.3** Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Verwerker alle onder zich gehouden persoonsgegevens binnen de in Deel 1 opgenomen termijn op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), tenzij partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat de gegevens in een machineleesbaar formaat aan Opdrachtgever worden teruggeleverd.
- 6.4** Verwerker kan de in het kader van artikel 6.3 gemaakte redelijke kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 6.5** Het bepaalde in artikel 6.3 geldt niet voor zover een wettelijke regeling het verwijderen of teruggeven van persoonsgegevens belet. Verwerker blijft in dat geval de persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van haar wettelijke verplichtingen.

Artikel 7 — Rechten van betrokkenen, DPIA en auditrechten

- 7.1** Verwerker verleent — waar mogelijk en redelijk — medewerking aan verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met rechten van betrokkenen onder de AVG. Indien Verwerker direct door een betrokkene wordt benaderd, verwijst zij deze waar mogelijk door naar Opdrachtgever.
- 7.2** Indien Opdrachtgever daartoe verplicht is, verleent Verwerker na een redelijk verzoek haar medewerking aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in de artikelen 35 en 36 AVG.
- 7.3** Verwerker toont de naleving van haar verplichtingen op grond van deze Verwerkersovereenkomst aan, in beginsel door middel van een geldig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke, deskundige derde.
- 7.4** Verwerker stelt op verzoek van Opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking die in redelijkheid nodig is om de naleving van deze Verwerkersovereenkomst aan te tonen. Indien Opdrachtgever desondanks gegronde aanleiding heeft te vermoeden dat de verwerking niet conform deze Verwerkersovereenkomst plaatsvindt, kan Opdrachtgever maximaal eenmaal per kalenderjaar, op haar kosten, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke en gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst plaatsvindt.
- 7.5** De audit beperkt zich tot het controleren van de naleving van deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en

rapporteert aan Opdrachtgever uitsluitend tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van Verwerker. De deskundige verstrekt een afschrift van het rapport aan Verwerker. Verwerker kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar haar oordeel in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen of op de privacy van derden.

- 7.6** Partijen overleggen zo spoedig mogelijk over de uitkomsten van het rapport en volgen redelijkerwijs noodzakelijke verbetermaatregelen op.
- 7.7** Verwerker heeft het recht haar redelijke kosten in het kader van dit artikel in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 8 — Sub-verwerkers

- 8.1** Verwerker heeft in Deel 1 vermeld welke sub-verwerkers zij inschakelt. Opdrachtgever geeft Verwerker een algemene schriftelijke toestemming als bedoeld in artikel 28 lid 2 AVG om sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 8.2** Verwerker informeert Opdrachtgever over voorgenomen toevoegingen of vervangingen van sub-verwerkers, ten minste 30 dagen voorafgaand aan de wijziging. Opdrachtgever heeft het recht binnen 14 dagen na kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken; de gevolgen zijn omschreven in paragraaf 2 van Deel 1.
- 8.3** Verwerker draagt er zorg voor dat de door haar ingeschakelde sub-verwerkers zich verbinden aan ten minste hetzelfde beschermingsniveau als waaraan Verwerker jegens Opdrachtgever is gebonden, in het bijzonder met betrekking tot beveiliging, vertrouwelijkheid en internationale doorgifte.

Artikel 9 — Internationale doorgifte

- 9.1** Verwerker verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
- 9.2** Voor zover een doorgifte buiten de EER plaatsvindt, draagt Verwerker zorg voor passende waarborgen in de zin van hoofdstuk V AVG. Daaronder vallen in het bijzonder de Modelcontracts-bepalingen van de Europese Commissie van 4 juni 2021, aangevuld met een Transfer Impact Assessment en — waar nodig — aanvullende technische, organisatorische en contractuele maatregelen.
- 9.3** Een actueel overzicht van locaties van verwerking en toegepaste transferinstrumenten is opgenomen in Deel 1.

Artikel 10 — Aansprakelijkheid

- 10.1** De aansprakelijkheid van partijen voor schade voortvloeiend uit of verband houdend met deze Verwerkersovereenkomst is beheerst door — en beperkt tot — de aansprakelijkheidsregeling in de Overeenkomst, met inachtneming van artikel 82 AVG.
- 10.2** Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden — daaronder uitdrukkelijk begrepen betrokkenen en toezichthouders — voor zover deze het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van de andere partij in de nakoming van haar verplichtingen onder de AVG of deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 11 — Slotbepalingen

- 11.1** Deze Algemene Verwerkersclausules vormen samen met Deel 1 een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten, verplichtingen, algemene voorwaarden en beperkingen van aansprakelijkheid uit de Overeenkomst zijn van overeenkomstige toepassing op deze Verwerkersovereenkomst.
- 11.2** Indien een bepaling van deze Verwerkersovereenkomst nietig of vernietigbaar mocht blijken, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 11.3** Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

— Einde van de Verwerkersovereenkomst —