ZORION

KADEROVEREENKOMST

Verwerkersovereenkomst

Overeenkomst in de zin van artikel 28, lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679). Zij geldt voor alle diensten die Zorion aan de klant levert, ongeacht het pakket.

Documenttype	Verwerkersovereenkomst, kaderovereenkomst
Versie	2.3
Datum	16 augustus 2026
Verwerker	Zorion, besloten vennootschap naar Belgisch recht
Zetel verwerker	Vakenderveld 7.6, 2500 Lier, België
Ondernemingsnummer verwerker	1009.162.363
Contactpunt verwerker	Luka Stoop, admin@zorion.be
Verwerkingsverantwoordelijke	Zoals aangeduid op het voorblad
Van toepassing zijnde modules	Zoals aangeduid op het voorblad
Aanvangsdatum en offertereferentie	Zoals aangeduid op het voorblad

De modules van deze overeenkomst

Module	Dienstverlening	Bijlagedocument
A	Onlineaanwezigheid: domeinnaam, DNS, website en basis e-mail	Bijlage module A
B	Microsoft 365, identiteits- en toegangsbeheer	Bijlage module B
C	Odoo, ERP en CRM	Bijlage module C
D	Marketing, analyse en e-mailcampagnes	Bijlage module D

Elke module heeft een eigen bijlagedocument met drie bijlagen: 1 de beschrijving van de verwerking, 2 de technische en organisatorische maatregelen, 3 de subverwerkers. Op het voorblad is per module aangeduid of zij van toepassing is. Enkel de bijlagedocumenten van de aangeduide modules worden

meegestuurd en maken deel uit van deze overeenkomst. De modules zijn onafhankelijk van elkaar: een klant kan bijvoorbeeld enkel module D afnemen.

DEZE OVEREENKOMST WERKT SAMEN MET ANDERE DOCUMENTEN

Zij regelt uitsluitend de verwerking van persoonsgegevens. De omvang van de dienstverlening staat in de productfiche, de service levels in de service level agreement, en de commerciële en contractuele bepalingen in de algemene voorwaarden.

Artikel 2 vermeldt welke documenten samen de hoofdovereenkomst vormen en welke rangorde geldt.

Deze tekst is voor elke klant identiek. Wat per klant verschilt staat op het voorblad: de identificatie van de verwerkingsverantwoordelijke, de van toepassing zijnde modules en de handtekeningen. Dit document geldt niet zonder dat voorblad.

Partijen, voorwerp en modules

Artikel 1. Partijen

Deze overeenkomst wordt gesloten tussen:

Zorion, besloten vennootschap naar Belgisch recht, met zetel te Vakenderveld 7.6, 2500 Lier, ingeschreven in het rechtspersonenregister Antwerpen, afdeling Mechelen, onder ondernemingsnummer 1009.162.363, hierna “de verwerker”;

en

de klant zoals aangeduid op het voorblad van deze overeenkomst, hierna “de verwerkingsverantwoordelijke”.

Hierna gezamenlijk “de partijen”.

Artikel 2. Voorwerp en samenhang van de documenten

2.1 De verwerker levert diensten aan de verwerkingsverantwoordelijke. Die dienstverlening wordt geregeld door de volgende documenten, hierna samen “de hoofdovereenkomst”: de offerte, de algemene voorwaarden van de verwerker, de algemene dienstverleningsbepalingen, de service level agreement met de bijhorende dienstenbijlage, en de productfiche van elk afgenomen pakket. Elk van die documenten draagt een naam, een versienummer en een datum, en wordt samen met de offerte bezorgd.

2.2 Bij de uitvoering van de hoofdovereenkomst verwerkt de verwerker persoonsgegevens namens en in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke. Deze overeenkomst legt de voorwaarden van die verwerking vast overeenkomstig artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna “de AVG”.

2.3 Deze overeenkomst is een kaderovereenkomst. De artikelen gelden voor alle diensten van de verwerker, ongeacht het pakket. Wat per dienst verschilt, staat in het bijlagedocument van de betrokken module.

2.4 De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt zelf het doel en de middelen van de verwerkingen die via de door de verwerker geleverde systemen plaatsvinden. Hij staat in voor de rechtmatigheid van die verwerkingen, voor de informatieverstrekking aan de betrokkenen en voor zijn eigen verwerkingsregister.

2.5 Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde van artikel 2.3 van de algemene voorwaarden: eerst de dwingende wettelijke bepalingen, dan deze overeenkomst met haar bijlagen voor alles wat de verwerking, de beveiliging, de vertrouwelijkheid, de bewaring, de teruggave en de verwijdering van persoonsgegevens betreft, dan de offerte of de bestelbevestiging, dan de pakketdocumentatie, dan de algemene voorwaarden, dan de aanvullende project- en supportcommunicatie. Binnen de pakketdocumentatie geldt achtereenvolgens de productfiche, de service level agreement en de algemene dienstverleningsbepalingen.

Artikel 3. Modules en bijlagen

3.1 De dienstverlening is opgedeeld in modules. Op het voorblad is per module aangeduid of zij van toepassing is. De modules zijn onafhankelijk van elkaar en kunnen in elke combinatie voorkomen.

3.2 Elke van toepassing zijnde module heeft een eigen bijlagedocument met drie bijlagen: bijlage 1 met de beschrijving van de verwerking, bijlage 2 met de technische en organisatorische maatregelen, en bijlage 3 met de subverwerkers. Die bijlagedocumenten maken integraal deel uit van deze overeenkomst en worden samen met haar bezorgd.

3.3 Neemt de verwerkingsverantwoordelijke later een bijkomende dienst af waarvoor een offerte wordt uitgebracht, dan wordt het bijlagedocument van de betrokken module bij die offerte gevoegd. De aanvaarding van die offerte geldt als aanvaarding van dat bijlagedocument. Er is geen nieuwe ondertekening van deze overeenkomst vereist.

3.4 Wordt een module toegevoegd of uitgebreid zonder dat daarvoor een nieuwe offerte wordt uitgebracht, dan bezorgt de verwerker vooraf per e-mail de op dat ogenblik geldende versie van deze overeenkomst en van het betrokken bijlagedocument. De uitbreiding gaat pas in nadat de verwerkingsverantwoordelijke die zending schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd. Zonder die bevestiging blijft de vorige versie gelden en wordt de bijkomende dienst niet geactiveerd.

3.5 Beëindigt de verwerkingsverantwoordelijke een dienst, dan vervalt het bijlagedocument van de betrokken module en gelden daarvoor de bepalingen van artikel 13 inzake teruggave en verwijdering.

3.6 Een bijlage kan geen afbreuk doen aan de artikelen van deze overeenkomst en kan het beveiligingsniveau niet verlagen onder wat artikel 6 vereist. Een bijlage kan wel bijkomende of strengere maatregelen bepalen voor de betrokken module.

WAAROM DE MODULES LOS VAN ELKAAR STAAN

De aard van de verwerking, de gegevens en de subverwerkers verschillen per dienst. Door ze in afzonderlijke documenten te zetten, blijft er één overeenkomst per klant bestaan, ook wanneer de dienstverlening groeit of krimpt.

De verwerkingsverantwoordelijke ontvangt daardoor nooit bijlagen voor diensten die hij niet afneemt.

Verplichtingen van de verwerker

Artikel 4. Verwerking uitsluitend op instructie

4.1 De verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van de verwerkingsverantwoordelijke, ook wat betreft doorgiften naar een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op de verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of Belgische rechtsregel hem tot de verwerking verplicht. In dat geval brengt hij de verwerkingsverantwoordelijke vooraf op de hoogte, tenzij die rechtsregel die kennisgeving verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.

4.2 Deze overeenkomst, de hoofdovereenkomst en de bijlagen vormen samen de volledige instructie van de verwerkingsverantwoordelijke. Bijkomende instructies worden schriftelijk of per e-mail gegeven en door de verwerker bewaard.

4.3 De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis wanneer naar zijn oordeel een instructie een inbreuk oplevert op de AVG of op een andere gegevensbeschermingsbepaling. De verwerker mag de uitvoering van die instructie opschorten tot de verwerkingsverantwoordelijke ze bevestigt of aanpast.

4.4 De verwerker gebruikt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden, verkoopt ze niet en verstrekt ze niet aan derden, behalve aan de subverwerkers vermeld in bijlage 3 van een van toepassing zijnde module, of wanneer een wettelijke verplichting hem daartoe verplicht. In dat laatste geval brengt hij de verwerkingsverantwoordelijke vooraf op de hoogte, tenzij die kennisgeving wettelijk verboden is.

4.5 De verwerker gebruikt de persoonsgegevens die onder deze overeenkomst vallen niet om systemen voor artificiële intelligentie te trainen, en voert ze niet in externe hulpmiddelen in die niet in bijlage 3 zijn opgenomen. Onder “de persoonsgegevens” wordt in dit artikel verstaan: alle gegevens die in bijlage 1 van een van toepassing zijnde module als soort persoonsgegevens zijn beschreven, ongeacht de drager waarop zij zich bevinden.

> **WIE KAN DEZE VERPLICHTINGEN AFDWINGEN**
>
> De Gegevensbeschermingsautoriteit kan een onderzoek voeren via haar Inspectiedienst en via de Geschillenkamer een berisping, een bevel of een administratieve geldboete opleggen. Zij kan dat zowel tegenover de verwerkingsverantwoordelijke als tegenover de verwerker.
>
> Een betrokkene kan op grond van artikel 82 AVG rechtstreeks een schadevergoeding vorderen bij de rechtbank, ook van de verwerker. Voor de verwerker is dat beperkt tot de gevallen waarin hij de specifiek voor verwerkers geldende verplichtingen niet is nagekomen, of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld. De verwerkingsverantwoordelijke kan de naleving van deze overeenkomst afdwingen voor de ondernemingsrechtbank.

Artikel 5. Vertrouwelijkheid

5.1 De verwerker waarborgt dat de personen die gemachtigd zijn de persoonsgegevens te verwerken, zich tot vertrouwelijkheid hebben verbonden of door een passende wettelijke verplichting tot vertrouwelijkheid zijn gebonden.

5.2 De verwerker beperkt de toegang tot de persoonsgegevens tot de personen die deze toegang nodig hebben voor de uitvoering van de hoofdovereenkomst.

5.3 De vertrouwelijkheidsplicht met betrekking tot persoonsgegevens geldt onbeperkt in de tijd en blijft dus ook na het einde van deze overeenkomst gelden, omdat de bescherming van die gegevens niet vervalt. Voor andere vertrouwelijke informatie van de

verwerkingsverantwoordelijke, zoals commerciële of technische gegevens zonder persoonsgegevens, geldt de vertrouwelijkheidsplicht tot vijf jaar na het einde van deze overeenkomst. Een afzonderlijke geheimhoudingsovereenkomst tussen partijen kan een langere termijn bepalen en heeft in dat geval voorrang.

Artikel 6. Beveiliging van de verwerking

6.1 De verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen overeenkomstig artikel 32 van de AVG. Welke maatregelen dat concreet zijn, staat in bijlage 2 van elk van toepassing zijnde module. Die bijlage maakt deel uit van deze overeenkomst en is de plaats waar de verwerkingsverantwoordelijke de maatregelen kan nalezen en beoordelen.

6.2 Ongeacht de module omvatten de maatregelen in elk geval: toegang via persoonlijke en benoemde accounts, meervoudige authenticatie op elke beheersomgeving die dit ondersteunt, versleutelde verbindingen bij overdracht, beheerde wachtwoordopslag in een kluis met zero-knowledge-versleuteling, tijdige installatie van beveiligingsupdates, back-up met een herstelmogelijkheid waar de dienst daarin voorziet, en de vaste meldprocedure bij een incident die in artikel 11 is beschreven.

6.3 Waar een module een beperking kent die eigen is aan het gekozen dienstenniveau, wordt die beperking uitdrukkelijk vermeld in bijlage 2 van die module. Een beperking die daar niet vermeld staat, kan niet aan de verwerkingsverantwoordelijke worden tegengeworpen.

6.4 De verwerker mag de maatregelen aanpassen, op voorwaarde dat het beveiligingsniveau daardoor niet daalt. Een aanpassing die het niveau wel zou verlagen, valt onder artikel 16.1.

6.5 De verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt zelf of het gekozen dienstenniveau volstaat voor het risicoprofiel van zijn verwerkingen. De verwerker wijst hem erop wanneer dat naar zijn oordeel niet het geval is.

6.6 Ongeacht de module gelden de volgende organisatorische maatregelen. De medewerkers en de aangestelden van de verwerker zijn contractueel tot vertrouwelijkheid gehouden. De verwerker beschikt over geschreven procedures voor incidenten, verzoeken van betrokkenen, het beheer van subverwerkers, toegangsbeheer, documentatie en inventarisatie, en legt die op verzoek voor. Hij houdt het register bij dat artikel 30, lid 2 van de AVG hem oplegt. Hij evalueert de doeltreffendheid van de maatregelen minstens jaarlijks en telkens na een incident, overeenkomstig artikel 32, lid 1, d van de AVG, en herziet minstens jaarlijks de toegangsrechten. Bijlage 2 van elke module beschrijft wat daar bovenop komt voor die module.

Artikel 7. Subverwerkers

7.1 De verwerkingsverantwoordelijke geeft de verwerker een algemene schriftelijke toestemming om subverwerkers in te schakelen. De subverwerkers die op het ogenblik van ondertekening zijn ingeschakeld, zijn opgesomd in bijlage 3 van elke van toepassing zijnde module en worden hierbij uitdrukkelijk aanvaard.

7.2 De actuele lijst van subverwerkers is op eenvoudig verzoek verkrijgbaar via admin@zorion.be. Publiceert de verwerker die lijst later ook op zijn website, dan vervangt die publicatie de kennisgeving in artikel 7.3 niet.

7.3 De verwerker brengt de verwerkingsverantwoordelijke minstens dertig kalenderdagen vooraf per e-mail op de hoogte van de toevoeging of vervanging van een subverwerker. De verwerkingsverantwoordelijke kan binnen die termijn bezwaar maken. Hij deelt daarbij mee waarop zijn bezwaar berust, zodat de partijen naar een oplossing kunnen zoeken; het uitblijven van die toelichting doet geen afbreuk aan de geldigheid van het bezwaar. Het schrappen van een subverwerker wordt gemeld maar kent geen bezwaartermijn.

7.4 Wordt er tijdig bezwaar gemaakt, dan neemt de verwerker de betrokken subverwerker niet in gebruik voor de persoonsgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke zolang het overleg

loopt. Vinden de partijen binnen dertig kalenderdagen geen redelijke oplossing, dan kan elke partij de hoofdovereenkomst beëindigen voor de betrokken module, zonder schadevergoeding en met terugbetaling van het niet-gebruikte gedeelte van de vooruitbetaalde vergoeding.

7.5 De verwerker legt aan elke subverwerker dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als in deze overeenkomst en blijft ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke volledig aansprakelijk voor het nakomen van die verplichtingen door de subverwerker.

7.6 Sluit een subverwerker uitsluitend op zijn eigen standaardvoorwaarden, zoals gebruikelijk is bij grote internationale aanbieders, dan gaat de verwerker vóór ingebruikname na of die voorwaarden een niveau van bescherming bieden dat gelijkwaardig is aan wat deze overeenkomst vereist. Hij bewaart die beoordeling samen met de verwerkersovereenkomst van die partij en legt beide op verzoek voor. Artikel 7.5 blijft onverkort gelden: dat een subverwerker niet onderhandelt, verandert niets aan de aansprakelijkheid van de verwerker.

7.7 De verwerker houdt van elke subverwerker, ook van verdere subverwerkers in de keten voor zover die aan hem worden meegedeeld, de volledige naam, het adres van de statutaire zetel en een contactpunt bij. Hij stelt die gegevens proactief ter beschikking van de verwerkingsverantwoordelijke, houdt ze actueel en bezorgt ze op eenvoudig verzoek binnen vijf werkdagen. De verwerker vraagt die gegevens minstens jaarlijks op bij elke rechtstreekse subverwerker.

Artikel 8. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

8.1 De persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte. Waar dat niet zo is, staat dat vermeld in bijlage 3 van de betrokken module.

8.2 Vindt er een doorgifte naar een derde land plaats, dan gebeurt die uitsluitend op grond van een geldig doorgiftemechanisme uit hoofdstuk V van de AVG. Concreet gaat het om een van de volgende drie: een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie waarin zij vaststelt dat een land een gelijkwaardig beschermingsniveau biedt, de standaardcontractbepalingen die de Commissie heeft vastgesteld bij Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914, of bindende bedrijfsvoorschriften. Waar nodig worden die aangevuld met bijkomende maatregelen zoals versleuteling, beperking van de toegang of een verbintenis om overheidsverzoeken te betwisten. In bijlage 3 wordt per subverwerker vermeld welk mechanisme wordt ingeroepen.

8.3 De verwerker verricht geen nieuwe doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte zonder de verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte te brengen overeenkomstig artikel 7.3. Een nieuwe doorgifte is bijvoorbeeld: een bestaande subverwerker die zijn ondersteuning verplaatst naar een vestiging buiten de Europese Economische Ruimte, of een nieuwe functie binnen een bestaande dienst waarbij gegevens naar een ander land gaan. De verwerkingsverantwoordelijke beschikt daarbij over hetzelfde bezwaarrecht en dezelfde termijnen als bedoeld in de artikelen 7.3 en 7.4.

8.4 Wordt een doorgiftemechanisme waarop de verwerker zich beroept ongeldig verklaard, ingetrokken of geschorst, dan brengt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke daarvan binnen tien werkdagen op de hoogte en stelt hij een alternatief mechanisme of een alternatieve subverwerker voor. Komen de partijen niet tot een oplossing, dan kan elke partij de betrokken module beëindigen volgens artikel 7.4.

WAT ARTIKEL 8.3 EN 8.4 IN DE PRAKTIJK BETEKENEN

Voorbeeld bij 8.3: een leverancier van ondersteuning op afstand verhuist zijn helpdesk van Duitsland naar de Verenigde Staten. De dienst blijft dezelfde, maar de gegevens gaan naar een ander land. Dat is een nieuwe doorgifte en de verwerker meldt dat dertig dagen vooraf.

Voorbeeld bij 8.4: het Hof van Justitie verklaart het adequaatheidsbesluit voor de Verenigde Staten ongeldig, zoals het in 2015 en in 2020 al twee keer deed. De verwerker meldt dat binnen tien werkdagen en stelt voor om over te schakelen op standaardcontractbepalingen of op een Europese leverancier. Komt er geen oplossing, dan kan de module beëindigd worden.

Artikel 9. Bijstand aan de verwerkingsverantwoordelijke

9.1 Verzoekt een betrokkene rechtstreeks bij de verwerker om uitoefening van zijn rechten, dan behandelt de verwerker dat verzoek niet zelf, maar stuurt hij het binnen twee werkdagen door naar het contactpunt van de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerker beantwoordt het verzoek niet inhoudelijk en bevestigt aan de betrokkene enkel dat het verzoek is doorgestuurd.

9.2 Rekening houdend met de aard van de verwerking verleent de verwerker, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen en voor zover mogelijk, bijstand aan de verwerkingsverantwoordelijke bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen. Concreet betekent dat bijvoorbeeld: een uittreksel maken van alle gegevens die over één persoon in een systeem staan bij een verzoek om inzage, een gegeven aanpassen dat de verwerkingsverantwoordelijke zelf niet kan wijzigen, een account en de bijhorende gegevens verwijderen bij een verzoek om wissing, of een export in een gangbaar bestandsformaat aanleveren bij een verzoek om overdraagbaarheid.

9.3 De verwerker verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, bijstand bij het nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG. Dat wil zeggen: hij levert de informatie over zijn beveiligingsmaatregelen die de verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om zijn eigen beoordeling te maken, hij levert bij een inbreuk de gegevens die de verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft voor zijn melding aan de toezichthouder en aan de betrokkenen, en hij beantwoordt de technische vragen die opkomen wanneer de verwerkingsverantwoordelijke een gegevensbeschermingseffectbeoordeling opmaakt. De verwerker maakt die beoordeling niet in de plaats van de verwerkingsverantwoordelijke: de beoordeling zelf en de conclusie ervan blijven diens verantwoordelijkheid.

9.4 Bijstand die de gebruikelijke inspanning overstijgt of die het gevolg is van een omstandigheid die niet aan de verwerker toerekenbaar is, wordt aangerekend aan het geldende uurtarief. De verwerker meldt dat vooraf en start pas na akkoord. Onder de gebruikelijke inspanning valt in elk geval het doorsturen van een verzoek, het opzoeken van gegevens over één betrokkene, en het aanleveren van de informatie bij een inbreuk. Daaronder valt niet: een uitgebreide reconstructie van historische gegevens, of het beantwoorden van een reeks verzoeken die samen meer dan vier uur werk vragen binnen één kalendermaand. De informatieverstrekking bij een inbreuk, bedoeld in artikel 11, is nooit betalend, ongeacht de omvang ervan.

Verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke

Artikel 28, lid 3 van de AVG vraagt dat de overeenkomst ook de rechten en de verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke vastlegt. Dit artikel doet dat. Het legt hem niets op wat de AVG hem niet al oplegt; het maakt zichtbaar wat bij wie ligt, zodat daarover achteraf geen discussie ontstaat.

Artikel 10. Wat bij de verwerkingsverantwoordelijke blijft

10.1 De verwerkingsverantwoordelijke staat in voor de rechtmatigheid van de verwerkingen die hij opdraagt, voor de rechtsgrond ervan en voor de naleving van de beginselen van artikel 5 van de AVG.

10.2 Hij informeert de betrokkenen overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van de AVG en houdt zijn eigen verwerkingsregister bij overeenkomstig artikel 30, lid 1 van de AVG.

10.3 Hij beoordeelt een inbreuk en meldt ze in voorkomend geval aan de Gegevensbeschermingsautoriteit en aan de betrokkenen, overeenkomstig de artikelen 33 en 34 van de AVG.

10.4 Hij maakt zelf de gegevensbeschermingseffectbeoordeling bedoeld in artikel 35 van de AVG en voert in voorkomend geval de voorafgaande raadpleging van artikel 36 uit.

10.5 Hij bepaalt de bewaartermijnen voor de gegevens die in de door de verwerker geleverde systemen staan en deelt ze mee.

10.6 Hij verstrekt tijdige en volledige instructies en meldt elke wijziging van zijn contactpunt, van zijn personeelsbestand en van de omvang van de verwerkingen die op de dienstverlening van invloed is.

10.7 Hij heeft het recht de naleving van deze overeenkomst te controleren overeenkomstig artikel 14, en de bijstand te vragen bedoeld in artikel 9.

10.8 Geen van beide partijen is op grond van artikel 37, lid 1 van de AVG verplicht een functionaris voor gegevensbescherming aan te stellen, en geen van beide heeft er een aangesteld. Het contactpunt voor alle vragen over gegevensbescherming is voor elke partij het contactpunt dat op het voorblad is aangeduid. Stelt een partij later een functionaris aan, dan deelt zij diens contactgegevens mee.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Artikel 11. Meldingsplicht en opvolging

11.1 De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld, en in elk geval binnen vierentwintig uur na kennisname, in kennis van elke inbreuk in verband met persoonsgegevens die de door hem verwerkte gegevens betreft. Onder kennisname wordt verstaan het ogenblik waarop de verwerker met een redelijke mate van zekerheid vaststelt dat er zich een inbreuk heeft voorgedaan. De verwerker voert buiten de bedrijfsuren geen bewaking uit; verneemt hij een inbreuk buiten die uren, dan brengt hij de verwerkingsverantwoordelijke daarvan op de hoogte zodra hij er kennis van neemt.

11.2 De kennisgeving gebeurt per e-mail aan het contactpunt van de verwerkingsverantwoordelijke en telefonisch wanneer de verwerker inschat dat er een hoog risico bestaat. Zij bevat, voor zover beschikbaar op dat ogenblik, de vier elementen van artikel 33, lid 3 van de AVG:

- de aard van de inbreuk, met vermelding van de categorieën en, bij benadering, het aantal betrokkenen en het aantal betrokken gegevensbestanden;
- de naam en de contactgegevens van de persoon bij wie meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
- de genomen of voorgestelde maatregelen om de inbreuk aan te pakken en de nadelige gevolgen ervan te beperken.

Ontbrekende informatie wordt zonder onnodige vertraging nagestuurd zodra zij beschikbaar is. De verwerker volgt hierbij zijn interne procedure P-01, die op verzoek ter beschikking wordt gesteld.

11.3 De verwerker meldt een inbreuk niet zelf aan de Gegevensbeschermingsautoriteit en niet aan de betrokkenen. Die beoordeling en die melding behoren tot de bevoegdheid van de verwerkingsverantwoordelijke, die daarvoor over een termijn van tweeënzeventig uur beschikt vanaf zijn kennisname. Deze verdeling volgt uit artikel 33, lid 1 en lid 2, en uit artikel 34, lid 1 van de AVG, en geldt ook wanneer de inbreuk zich volledig bij de verwerker heeft voorgedaan.

11.4 De verwerker neemt onmiddellijk redelijke maatregelen om de inbreuk in te dijken, de gevolgen te beperken en herhaling te voorkomen. Hij houdt een register bij van alle inbreuken, ook van die welke niet aan een toezichthouder gemeld worden, met vermelding van de feiten, de gevolgen, de genomen maatregelen en de reden waarom een melding al dan niet is gebeurd. Hij stelt de gegevens uit dat register die de verwerkingsverantwoordelijke betreffen op verzoek ter beschikking.

11.5 Een vermoedelijke inbreuk wordt gemeld volgens dezelfde procedure. Of er sprake is van een meldingsplichtige inbreuk, wordt daarna door de partijen samen beoordeeld. Een melding houdt op zich geen erkenning van aansprakelijkheid in.

11.6 De verwerkingsverantwoordelijke meldt op zijn beurt onverwijld aan de verwerker elke inbreuk die hij vaststelt in de systemen die de verwerker beheert, zodat de verwerker kan indijken. Doet hij dat niet, dan kan de schade die daardoor is ontstaan niet op de verwerker verhaald worden.

Duur, teruggave en verwijdering

Artikel 12. Duur en versies

12.1 Deze overeenkomst treedt in werking op de aanvangsdatum vermeld op het voorblad, of bij gebreke daaraan op de datum van ondertekening, en geldt zolang de verwerker in het kader van de hoofdovereenkomst persoonsgegevens verwerkt namens de verwerkingsverantwoordelijke.

12.2 De duur per module is bepaald in bijlage 1 van de betrokken module. Het einde van één module beëindigt deze overeenkomst niet, zolang een andere module loopt.

12.3 De versie en de datum op het voorblad bepalen welke tekst tussen partijen geldt. Een latere versie wordt pas van kracht volgens de procedure van artikel 16, en werkt nooit terug. De verwerker houdt bij welke versie op welk ogenblik bij welke verwerkingsverantwoordelijke van toepassing was.

12.4 De bepalingen inzake vertrouwelijkheid (artikel 5), teruggave en verwijdering (artikel 13), informatieverstrekking en audit (artikel 14), aansprakelijkheid (artikel 15), en toepasselijk recht en bevoegde rechtbank (artikel 18) blijven van kracht na het einde van deze overeenkomst, elk voor de duur die uit hun voorwerp voortvloeit.

Artikel 13. Teruggave en verwijdering van de gegevens

13.1 De verwerker houdt een actuele inventaris bij van de systemen, omgevingen en dragers waarop hij namens de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. Die inventaris wordt bij elke wijziging in de dienstverlening bijgewerkt en minstens jaarlijks nagekeken, en vormt de basis voor de verwijdering bedoeld in dit artikel. Hij wordt op verzoek voorgelegd.

13.2 Bij de beëindiging van een module vraagt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk of per e-mail welke van beide hij verkiest: teruggave van de persoonsgegevens of verwijdering ervan. De keuze ligt bij de verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig artikel 28, lid 3, g van de AVG. Antwoordt hij niet binnen dertig kalenderdagen na die vraag, dan verwijdert de verwerker alle persoonsgegevens die uitsluitend in het kader van die module werden verwerkt en de bestaande kopieën ervan, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich tegen verwijdering verzet.

13.3 Verkiest de verwerkingsverantwoordelijke teruggave, dan levert de verwerker de persoonsgegevens in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat. De werkzaamheden voor die export worden vooraf geoffreerd, tenzij de productfiche van de betrokken module anders bepaalt. De teruggave of de verwijdering van persoonsgegevens wordt nooit afhankelijk gesteld van de betaling van openstaande bedragen; artikel 13.3 van de algemene voorwaarden is daarop niet van toepassing.

13.4 Na het verstrijken van de termijn van dertig kalenderdagen bedoeld in artikel 13.2 verwijdert de verwerker de gegevens uit zijn actieve omgeving. Gegevens in back-ups worden verwijderd volgens de gebruikelijke rotatiecyclus van de betrokken subverwerker, waarna zij definitief onbeschikbaar zijn. Zolang die cyclus loopt, blijven de bepalingen van deze overeenkomst op die gegevens van toepassing.

13.5 De verwerker bevestigt de verwijdering op eenvoudig verzoek schriftelijk.

Controle en aansprakelijkheid

Artikel 14. Informatieverstrekking en audit

14.1 De verwerker stelt aan de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de verplichtingen uit artikel 28 van de AVG aan te tonen. Het gaat daarbij onder meer om: de beschrijving van de verwerking, de beveiligingsmaatregelen, de lijst en de identiteitsgegevens van de subverwerkers, de gebruikte doorgiftemechanismen, het verwerkingsregister van de verwerker, en de verwerkersovereenkomsten met zijn subverwerkers.

14.2 De verwerker houdt die informatie doorlopend actueel volgens zijn interne procedure P-05, zodat een vraag van de verwerkingsverantwoordelijke of van een toezichthouder zonder voorbereiding beantwoord kan worden. Hij herziet die documentatie minstens jaarlijks en telkens wanneer er een subverwerker, een systeem of een wettelijke verplichting wijzigt.

14.3 De verwerkingsverantwoordelijke kan maximaal eenmaal per kalenderjaar een audit laten uitvoeren, alsook telkens na een vastgestelde inbreuk in verband met persoonsgegevens. De audit wordt minstens dertig kalenderdagen vooraf schriftelijk aangekondigd en vindt plaats tijdens de bedrijfsuren, op een wijze die de bedrijfsvoering van de verwerker zo weinig mogelijk verstoort.

14.4 De audit kan worden uitgevoerd door de verwerkingsverantwoordelijke zelf of door een onafhankelijke, aan een beroepsgeheim gebonden derde die geen concurrent is van de verwerker. De kosten van de audit worden gedragen door de verwerkingsverantwoordelijke, met inbegrip van de tijd die de verwerker eraan besteedt, aangerekend aan het geldende uurtarief. Stelt de audit een wezenlijke tekortkoming van de verwerker vast, dan draagt de verwerker zijn eigen kosten en herstelt hij de tekortkoming binnen een redelijke termijn.

14.5 De verwerker kan voorstellen om in de plaats van een audit een geldig certificaat, een auditrapport of een verklaring van zijn subverwerkers voor te leggen. Aanvaardt de verwerkingsverantwoordelijke dat voorstel, dan vervangt het de audit. Blijven er na kennisname van die stukken vragen open, dan behoudt hij zijn recht op een audit. De verwerker rekent zijn eigen tijd aan tegen het geldende uurtarief, met een maximum van acht uur per audit.

14.6 De verwerker verleent zijn medewerking aan de Gegevensbeschermingsautoriteit wanneer die daarom verzoekt in het kader van de verwerkingen die onder deze overeenkomst vallen.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

15.1 Elke partij is aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit haar eigen niet-naleving van de AVG of van deze overeenkomst.

15.2 Voor schade die voortvloeit uit de verwerking van persoonsgegevens geldt de aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 van de algemene voorwaarden onverkort. De aansprakelijkheid van de verwerker is dus beperkt tot de directe schade zoals omschreven in de artikelen 17.1 en 17.2 van die voorwaarden, en tot het plafond van artikel 17.6 van die voorwaarden: de vergoedingen die de verwerkingsverantwoordelijke voor de betrokken dienst werkelijk heeft betaald in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

15.3 In afwijking van artikel 17.7 van de algemene voorwaarden geldt dat plafond niet wanneer de schade voortvloeit uit een zware fout van de verwerker. De verwerker bindt zich op dit punt strenger dan zijn algemene voorwaarden doen. Dat is een bewuste keuze: bij de verwerking van persoonsgegevens van derden past een ruimere uitzondering. De overige uitzonderingen

van artikel 17.7 van de algemene voorwaarden blijven onverkort gelden: opzettelijke fout, lichamelijk letsel of overlijden, en alles wat krachtens dwingend recht niet beperkt kan worden.

15.4 Er bestaat dus één plafond en geen twee. Alle schade, van welke aard ook, valt onder het plafond van artikel 17.6 van de algemene voorwaarden.

15.5 Deze beperking doet geen afbreuk aan de rechten van betrokkenen op grond van artikel 82 van de AVG en aan de rechtstreekse aansprakelijkheid van elke partij ten aanzien van een toezichthoudende autoriteit.

15.6 De verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart de verwerker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit een verwerking die de verwerkingsverantwoordelijke heeft opgedragen en die in strijd is met de AVG, behalve voor zover die aanspraken te wijten zijn aan een fout van de verwerker.

15.7 Betaalt een van beide partijen een schadevergoeding die geheel of gedeeltelijk aan de andere partij toerekenbaar is, dan kan zij dat deel op die andere partij verhalen, overeenkomstig artikel 82, lid 5 van de AVG.

Slotbepalingen en ondertekening

Artikel 16. Wijzigingen

16.1 Wijzigingen aan de artikelen van deze overeenkomst zijn slechts geldig wanneer zij schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn aanvaard, behoudens de gevallen bepaald in de artikelen 15.2 en 15.3. Een schriftelijke bevestiging per e-mail volstaat.

16.2 Bij elke verlenging van de hoofdovereenkomst geldt de versie van deze overeenkomst die op dat ogenblik van kracht is. De verwerker bezorgt die versie minstens negentig kalenderdagen voor de vervaldag aan de verwerkingsverantwoordelijke, samen met een herinnering aan de opzegtermijn, zodat die termijn nog bruikbaar is. De aanvaarding van de verlenging geldt als aanvaarding van die versie.

16.3 De verwerker kan deze overeenkomst tussentijds eenzijdig wijzigen, uitsluitend om een van de volgende geldige redenen: een wijziging van de toepasselijke wetgeving, een bindende beslissing of nieuwe richtsnoeren van een toezichthoudende autoriteit of van het Europees Comité voor gegevensbescherming, een wijziging in de voorwaarden van een subverwerker, of een technische wijziging bij een subverwerker of in de gebruikte systemen die de verwerker niet zelf kan afwenden en die de uitvoering van deze overeenkomst zoals zij luidt onmogelijk maakt. Hij vermeldt telkens de concrete oorzaak. Hij kondigt de wijziging minstens zestig kalenderdagen vooraf per e-mail aan, met vermelding van de reden. De verwerkingsverantwoordelijke kan de betrokken module binnen die termijn kosteloos opzeggen, met terugbetaling van het niet-gebruikte gedeelte van de vooruitbetaalde vergoeding. Zegt hij niet op, dan is de wijziging aanvaard.

16.4 Een wijziging op grond van artikel 16.3 kan het beveiligingsniveau niet verlagen, de rechten van betrokkenen niet beperken en de aansprakelijkheid van de verwerker niet verder beperken dan wat deze overeenkomst bepaalt. Voor zulke wijzigingen geldt uitsluitend artikel 16.1.

16.5 Wijzigingen aan de bijlagen gebeuren volgens de procedures beschreven in de artikelen 3.3, 3.4, 6.4 en 7.3.

16.6 Elke kennisgeving op grond van dit artikel gebeurt per e-mail aan het contactpunt op het voorblad. De verwerkingsverantwoordelijke meldt een wijziging van dat contactpunt. De verwerker houdt van elke kennisgeving bij aan wie zij op welke datum is verzonden.

16.7 Een wijziging werkt niet terug. Wat de verwerkingsverantwoordelijke heeft aanvaard, blijft gelden tot een nieuwe versie op grond van dit artikel van kracht wordt.

Artikel 17. Nietigheid

17.1 Is een bepaling van deze overeenkomst nietig of onafdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen onverkort gelden. De partijen vervangen de betrokken bepaling door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

18.1 Op deze overeenkomst is het Belgische recht van toepassing, aangevuld met de rechtstreeks toepasselijke bepalingen van de AVG.

18.2 Geschillen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.

Artikel 19. Ondertekening

Deze overeenkomst wordt ondertekend op het voorblad. Dat blad identificeert de partijen, duidt de van toepassing zijnde modules aan en draagt de handtekeningen. Door ondertekening ervan verklaren de partijen kennis te hebben genomen van deze tekst en van de bijlagedocumenten van

de aangeduide modules, die hun vóór de ondertekening zijn bezorgd, en deze te aanvaarden. Werd een bijlagedocument niet bezorgd, dan is het niet tegenstelbaar.

Het voorblad, deze tekst en die bijlagedocumenten vormen samen één overeenkomst. Deze tekst geldt niet zonder een ondertekend voorblad.