



# VERWERKERSOVEREENKOMST

Bestaande uit:

Deel 1. Data Pro Statement namens ENAI

Deel 2. Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen

Versie: 0.3

22 mei 2018



## DEEL 1: DATA PRO STATEMENT

Dit Data Pro Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen de verwerkersovereenkomst voor de oplossingen en/ of de diensten van ENAI.

### ALGEMENE INFORMATIE

#### 1. Het Data Pro Statement is opgesteld door:

ENAI systems BV

Rhijnspoor 247                      2901 LB Capelle aan den IJssel

KvK 24070561                      BTW NL 0088.24.666.B01

Voor vragen over dit Data Pro Statement of dataprotectie kan contact opgenomen worden met de directie van ENAI.

De heer R. Van Duijn  
ronald.van.duijn@enai.eu  
+31 88 365 40 00

#### 2. Dit Data Pro Statement geldt vanaf 22 mei 2018 versie 0.3

De in dit Data Pro Statement omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van data protectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u op de hoogte van nieuwe versies via onze normale kanalen.

#### 3. Dit Data Pro Statement is van toepassing op de producten en diensten van ENAI:

ENAI biedt eenvoud in veiligheid en comfort. Het ontwikkelen en implementeren van softwareoplossingen voor professionele dienstverleners.

ENAI levert, installeert en beheert:

- ✓ Apparatuur en software, hosted en on site, op het gebied van signaalverwerking.

#### 4. Omschrijving producten/diensten

Het onder 3 genoemde betreft een cloudoplossing of een oplossing voor signaalverwerking op locatie bij de opdrachtgever waarmee signalen en communicatie- en opvolging functionaliteiten beschikbaar komen. Op locatie bij de opdrachtgever kan dit zowel een virtuele oplossing als een hardware oplossing zijn.

## 5. Beoogd gebruik

Product/dienst is ontworpen en ingericht om er de volgende soort gegevens mee te verwerken:

Met het onder 3 genoemde wordt een oplossing voorzien voor signaalverwerking/afhandelen van meldingen/ dienstverleningsvragen van de opdrachtgever. In deze oplossing worden persoonsgegevens verwerkt als namen, telefoonnummers, locatiegegevens en emailadressen.

Bij deze producten/deze diensten is geen rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten mee te verwerken. Verwerken van deze gegevens met het hiervoor omschreven product of dienst door opdrachtgever is ter eigen beoordeling door opdrachtgever.

## 6. ENAI heeft bij het ontwerpen van het product/de dienst privacy by design op de volgende wijze toegepast:

- ✓ Awareness  
Het team van ENAI wordt getraind in security principes, afhankelijk van rol worden medewerkers algemeen of zeer inhoudelijk getraind.
- ✓ Architectuurreview  
Voordat er een nieuwe oplossing gemaakt wordt de architectuur van de oplossing extern getoetst of de gekozen richting conceptuele kwetsbaarheden of zwakke plekken bevat.
- ✓ Code review  
Een algemene controle van de broncode waarbij ENAI gericht zoekt naar kwetsbaarheden binnen de onderdelen die potentieel zwakke plekken bevatten
- ✓ Penetratietest  
Oplossingen van ENAI worden extern getest.
- ✓ Gegevens  
Opdrachtgever voert de gegevens, vermeld en bedoeld onder punt 5, in de oplossing in en kan deze gegevens wijzigen en verwijderen. ENAI controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van de opdrachtgever, bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag aan het client service team of aan één van de engineers van ENAI te beantwoorden.

- ✓ Periodieke test  
ENAI adviseert haar klanten de oplossing periodiek zelf te laten testen.

## **7. Data Pro Standaardclausules**

ENAI gebruikt de Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen, welke hier te vinden zijn: [www.enai.eu/verwerkersovereenkomst](http://www.enai.eu/verwerkersovereenkomst)

## **8. ENAI verwerkt de persoonsgegevens van zijn opdrachtgevers binnen de EU/EER.**

## **9. ENAI maakt gebruik van de volgende sub-processors:**

[www.enai.eu/subverwerkers](http://www.enai.eu/subverwerkers)

## **10. ENAI ondersteunt opdrachtgever op de volgende manier bij verzoeken van betrokkenen:**

Inzage- correctie- en verwijderverzoeken en een verzoek tot dataportabiliteit kunnen worden ingediend via: [support@enai.eu](mailto:support@enai.eu)

## **11. Na beëindiging van de overeenkomst met een opdrachtgever verwijdert ENAI de persoonsgegevens die hij voor opdrachtgever verwerkt in principe binnen 3 maanden op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).**

## BEVEILIGINGSBELEID

### **12. ENAI heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen ter beveiliging van zijn product of dienst:**

ENAI kent een beveiligingsbeleid met de volgende elementen:

- ✓ Fysieke toegangscontrole
- ✓ Toegangscontrole tot systemen
- ✓ Integriteitsontrole
- ✓ Beveiliging van gegevens in transit
- ✓ Toezicht op invoer van gegevens
- ✓ Toezicht op subverwerkers
- ✓ Maximale beschikbaarheid
- ✓ Gescheiden verwerking van gegevens
- ✓ Datalekprotocol

**13. ENAI heeft zich geconformeerd aan het volgende Information Security Management System (ISMS):**

- ✓ ISO 27001

**14. ENAI bevindt zich in de afrondende fase van de volgende certificeringen**

- ✓ ISO 27001
- ✓ Data pro certificaat

## DATALEKPROTOCOL

**15. In geval er toch iets mis gaat, hanteert ENAI het volgende datalekprotocol om ervoor te zorgen dat opdrachtgever op de hoogte is van incidenten:**

Indien ENAI in zijn organisatie een datalek ontdekt, zal ENAI zijn opdrachtgever daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen, door contact op te nemen met de bij ons geregistreerde hiervoor te benaderen contactpersoon (of indien dit niet specifiek bekend is, de algemeen geregistreerde contactpersoon). Dit contact zal per email gelegd worden en indien het mailadres niet bekend is zal dit contact telefonisch gelegd worden.

ENAI levert zo veel mogelijk relevante gegevens aan, waaronder en waar mogelijk omschrijving van het incident, aard van de inbreuk, aard persoonsgegevens c.q. categorieën van betrokken data subjects, schatting van aantal betrokken data subjects en mogelijk betrokken databases, indicatie wanneer het incident heeft plaatsgevonden, mogelijke gevolgen, genomen maatregelen en eventueel nog te nemen maatregelen. Meldingen worden indien mogelijk binnen 72 uur gedaan aan opdrachtgever. ENAI zal zelf geen meldingen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens(AP). Het wel of niet aan AP melden blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. ENAI zal de opdrachtgever desgewenst ondersteunen bij het meldproces.

## DEEL 2: STANDAARDCLAUSULES VOOR VERWERKINGEN

Versie: januari 2018

Vormt samen met het Data Pro Statement de verwerkersovereenkomst en is een bijlage bij de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen zoals toepasselijke algemene voorwaarden

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

Onderstaande begrippen hebben in deze Standaardclausules voor verwerkingen, in het Data Pro Statement en in de Overeenkomst de volgende betekenis:

- 1.1 **Autoriteit Persoonsgegevens (AP):** toezichhoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 Avg.
- 1.2 **Avg:** de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 1.3 **ENAI:** partij die als ICT-leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van diens Opdrachtgever.
- 1.4 **Data Pro Statement:** statement van ENAI waarin hij onder andere informatie geeft met betrekking tot het beoogd gebruik van zijn product of dienst, getroffen beveiligingsmaatregelen, subverwerkers, datalekken, certificeringen en omgang met rechten van Data subjects.
- 1.5 **Data subject (betrokkene):** een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.6 **Opdrachtgever:** partij in wiens opdracht ENAI persoonsgegevens verwerkt. De Opdrachtgever kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere verwerker.
- 1.7 **Overeenkomst:** de tussen Opdrachtgever en ENAI geldende overeenkomst, op basis waarvan de ICT-leverancier diensten en/of producten levert aan Opdrachtgever, waarvan de verwerkersovereenkomst onderdeel vormt.
- 1.8 **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 Avg, die ENAI in het kader van de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst verwerkt.
- 1.9 **Verwerkersovereenkomst:** deze Standaardclausules voor verwerkingen, die tezamen met het Data Pro Statement (of vergelijkbare informatie) van ENAI de verwerkersovereenkomst vormen als bedoeld in artikel 28, lid 3 Avg.

### ARTIKEL 2. ALGEMEEN

- 2.1 Deze Standaardclausules voor verwerkingen zijn van toepassing op alle verwerkingen van Persoonsgegevens die ENAI doet in het kader van de levering van zijn producten en diensten en op alle Overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Het Data Pro Statement, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door ENAI worden aangepast aan veranderende omstandigheden. ENAI zal Opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de verwerkersovereenkomst schriftelijk gemotiveerd op te zeggen.
- 2.3 ENAI verwerkt de Persoonsgegevens namens en in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met ENAI overeengekomen schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
- 2.4 Opdrachtgever, dan wel diens klant, is de verwerkingsverantwoordelijke 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 van de Persoonsgegevens vastgesteld.
- 2.5 ENAI is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de Persoonsgegevens.
- 2.6 ENAI geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in deze Standaardclausules voor verwerkingen, het Data Pro Statement en de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of ENAI afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van Data subjects voldoende zijn gewaarborgd.
- 2.7 Opdrachtgever staat er tegenover ENAI voor in dat hij conform de Avg handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 2.8 Een aan Opdrachtgever door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op ENAI, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van ENAI.

## ARTIKEL 3. BEVEILIGING

- 3.1 ENAI treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in zijn Data Pro Statement. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft ENAI rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van zijn producten en diensten, de

verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Data subjects die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

- 3.2 Tenzij expliciet anders vermeld in het Data Pro Statement is het product of de dienst van ENAI niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van Persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 3.3 ENAI streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door ENAI beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 3.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 3.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 3.5 ENAI kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. ENAI zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepast Data Pro Statement, en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 3.6 Opdrachtgever kan ENAI verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. ENAI is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. ENAI kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door Partijen, heeft ENAI de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

## ARTIKEL 4. INBREUKEN IN VERBAND MET PERSOONSgegevens

- 4.1 ENAI staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien ENAI een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 Avg) ontdekt, zal hij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In het Data Pro Statement (onder datalekprotocol) is vastgelegd op welke wijze ENAI Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met Persoonsgegevens.
- 4.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens klant) om te beoordelen of de inbreuk in verband met Persoonsgegevens waarover ENAI heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de AP of Data subject. Het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 Avg moeten worden gemeld aan de AP en/of Data subjects, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever of diens klant). ENAI is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de AP en/of de Betrokkene.



- 4.3 ENAI zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met Persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 Avg.
- 4.4 ENAI kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

## ARTIKEL 5. GEHEIMHOUDING

- 5.1 ENAI waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 5.2 ENAI is gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 5.3 Alle door ENAI aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door ENAI aan Opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de in het Data Pro Statement opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

## ARTIKEL 6. LOOPTIJD EN BEËINDIGING

- 6.1 Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en iedere daaruit voortkomende nieuwe of nadere overeenkomst, treedt in werking op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
- 6.2 Deze verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst of enige nieuwe of nadere overeenkomst tussen partijen.
- 6.3 ENAI zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens binnen de in het Data Pro Statement opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (*render inaccessible*), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen Opdrachtgever.
- 6.4 ENAI kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in artikel 6.3 gestelde in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in het Data Pro Statement.

- 6.5 Het bepaalde in artikel 6.3 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de Persoonsgegevens door ENAI belet. In een dergelijk geval zal ENAI de Persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 6.3 geldt eveneens niet indien ENAI verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de Persoonsgegevens.

## ARTIKEL 7. RECHTEN DATA SUBJECTS, DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT (DPIA) EN AUDITRECHTEN

- 7.1 ENAI zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door Data subjects ingeroepen rechten van Data subjects. Indien ENAI direct door een Data subject wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
- 7.2 Indien Opdrachtgever daartoe verplicht is, zal ENAI na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 Avg.
- 7.3 ENAI kan de naleving van zijn verplichtingen op grond van de verwerkersovereenkomst aantonen door middel van een geldig Data Pro Certificaat of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke, deskundige.
- 7.4 ENAI zal daarnaast op verzoek van Opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van Persoonsgegevens niet conform de verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de Persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die ENAI heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan ENAI verstrekken. ENAI kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 7.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor

zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. ENAI zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

- 7.6 ENAI heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

## ARTIKEL 8. SUBVERWERKERS

- 8.1 ENAI heeft in het Data Pro Statement vermeldt of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) ENAI inschakelt bij de verwerking van de Persoonsgegevens.
- 8.2 Opdrachtgever geeft toestemming aan ENAI om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 8.3 ENAI zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door de ENAI ingeschakelde derde partijen bijvoorbeeld middels een aangepast Data Pro Statement. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door .ENAI draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan ENAI jegens Opdrachtgever is gebonden op grond van het Data Pro Statement.

## ARTIKEL 9. OVERIG

Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met het Data Pro Statement een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid, zijn derhalve ook van toepassing op de verwerkersovereenkomst.