

Verwerkersovereenkomst TriFact365

Versie 1.0 (mei 2018)

TriFact365 verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant omdat de klant een software-abonnement bij TriFact365 heeft. TriFact365 en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Omdat TriFact365 een standaard applicatie met de daarbij behorende standaard dienstverlening levert, heeft TriFact365 de verwerkingsovereenkomst opgenomen in de Algemene Voorwaarden en SLA. TriFact365 is in deze de 'verwerker' en de klant de 'verwerkingsverantwoordelijke'. TriFact365 en de klant verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij de AVG. TriFact365 zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Instructies verwerking

TriFact365 is een Nederlands bedrijf met een internationale clouddienst voor klanten. Wereldwijd worden in opdracht van klanten documenten aangeleverd en verwerkt door de TriFact365-dienst. De verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van de TriFact365-dienst met de door de klant ingevoerde, en gegenereerde data. TriFact365 zal geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder dat de klant daar specifieke instructie voor gegeven heeft. Die instructie kan via een verzoek worden gegeven.

Binnen de applicaties, die TriFact365 beschikbaar stelt, zijn verschillende soorten persoonsgegevens aan te leveren en vast te leggen. De klant en TriFact365 zijn zich ervan bewust dat de klant al deze, en eventueel nog zelf aan te maken persoonsgegevens of categorieën, kan invoeren en dat TriFact365 deze dan zal verwerken. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking past bij de dienstverlening van TriFact365.

De klant is zich ervan bewust dat voor meerdere categorieën betrokkenen persoonsgegevens kunnen worden aangeleverd en verwerkt, denk bijvoorbeeld aan bedrijven, klanten, leveranciers en bijvoorbeeld ook de klanten van klanten die diverse typen documenten kunnen aanbieden. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of het doel en aard van de verwerking past bij de dienst die TriFact365 levert.

Van onze klanten leggen wij de volgende persoonsgegevens vast:

Abonnementgegevens:	<ul style="list-style-type: none">• het gewenste abonnement;• gebruikersnaam;
Contactgegevens:	<ul style="list-style-type: none">• geslacht;• voor- en achternaam;• telefoonnummer;• e-mailadres;• contactgegevens accountant;
Bedrijfsgegevens:	<ul style="list-style-type: none">• bedrijfsnaam;• factuuradres;• postcode en plaats;• e-mailadres;• telefoonnummer;
Financiële gegevens:	<ul style="list-style-type: none">• bankrekening• tenaamstelling bankrekening

Geheimhoudingsplicht

TriFact365 is zich bewust dat de informatie die de klant met TriFact365 deelt en opslaat binnen TriFact365, een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle TriFact365-medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudings-

clausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de klant omgaan. Ook met alle flexkrachten heeft TriFact365 een vergelijkbare geheimhoudingsovereenkomst gesloten.

TriFact365 verzamelt geanonimiseerde gegevens over het gebruik van haar producten en diensten. Deze gegevens ondersteunen TriFact365 om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. De geanonimiseerde gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden om producten en dienstverlening te verbeteren. TriFact365 zal de verzamelde gebruikersstatistieken nooit gebruiken voor commerciële doeleinden of te koop aanbieden aan derde partijen.

Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Systeembeheerders van TriFact365 hebben volledige toegang tot de klantgegevens. Accountmanagers, Supportmedewerkers en andere TriFact365 medewerkers hebben toegang tot slechts die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

TriFact365 is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. De klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts op gepersonaliseerde wijze aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. TriFact365 is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

Beveiliging

TriFact365 neemt blijvend passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.

De beveiligingsmaatregelen die we nemen hebben een beveiligingsniveau dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.

Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de AVG. Meer informatie hierover is te vinden op de speciale betrouwbaarheidspagina:

<https://www.trifact365.nl/sla/betrouwbaarheid>

De klant is gerechtigd om in overleg met TriFact365 tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. De klant zal alle kosten in verband met deze controle dragen vergoeden.

Aansprakelijkheid

TriFact365 is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker, waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit de algemene voorwaarden geldt. De toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking geldt niet indien er bij de subverwerker sprake is van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag. TriFact365 is ook niet aansprakelijk in geval van overmacht zoals gedefinieerd in de algemene voorwaarden bij haarzelf of aan de kant van de subverwerker.

Indien de Autoriteit Persoonsgegevens aan de verwerkersverantwoordelijke een bindende aanwijzing zal geven, dient de klant TriFact365 direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. TriFact365 zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als TriFact365 niet doet wat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden waardoor er een boete volgt, of als de Autoriteit Persoonsgegevens direct een boete oplegt omdat sprake is van opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan de kant van TriFact365, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als hiervoor genoemd in de algemene voorwaarden niet.

De klant vrijwaart TriFact365 voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan TriFact365 toegerekend moeten worden.

Subverwerkers

Om onze wereldwijde clouddienst op topniveau aan te kunnen bieden maakt TriFact365 gebruik van subverwerkers die toegang hebben tot persoonsgegevens en deze verwerken om de TriFact365-dienst mogelijk te maken. Een lijst van subverwerkers is op de TriFact365-website terug te vinden: <https://www.trifact365.nl/sla/subverwerkers>

De klant geeft hierbij TriFact365 toestemming om in het kader van de TriFact365-overeenkomst gebruik te maken van diensten van subverwerkers binnen de Europese Economische Ruimte alsmede van subverwerkers in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze landen een passend beschermingsniveau bieden.

Indien TriFact365 gebruik wenst te maken van diensten van subverwerkers gevestigd in een land dat geen passend beschermingsniveau biedt zoals hiervoor bedoeld, dan zal TriFact365 als passende waarborg met betreffende subverwerker een EU-modelcontract aangaan ten behoeve van de klant, krachtens Besluit 2010/87/EU. Is aan voorgaande waarborg voldaan dan instrueert en machtigt de klant TriFact365 om subverwerkers instructies te geven uit naam van de klant en om gebruik te maken van alle rechten van de klant jegens de subverwerkers op basis van het EU-modelcontract.

Wanneer de subverwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft TriFact365 ten aanzien van de klant aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van de subverwerker. TriFact365 is echter niet aansprakelijk voor schade en vorderingen voortvloeiend uit instructies van de klant aan subverwerkers.

TriFact365 zal geen nieuwe subverwerkers gegevens laten verwerken zonder de klant daarover te informeren. De klant kan bezwaar maken bij TriFact365 tegen een nieuwe subverwerker. TriFact365 zal deze bezwaren op directieniveau afhandelen. Wenst TriFact365 toch te laten verwerken door de nieuwe subverwerker, dan heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen.

Privacyrechten

TriFact365 heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door de klant beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting zal TriFact365 de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

TriFact365 zal wel, indien een verzoek gedaan wordt op grond van wet- en regelgeving, alle mogelijke informatie beschikbaar stellen aan de betreffende toezichthouder(s).

Betrokkenen

De klant is verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en daarbij voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. TriFact365 zal nooit op verzoeken van betrokkenen ingaan en altijd verwijzen naar de verantwoordelijke. TriFact365 zal, voor zover dat binnen de applicatie mogelijk is, haar medewerking verlenen aan de klant zodat deze kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen in het geval dat een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. TriFact365 zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal TriFact365 de klant juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de klant als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij TriFact365, zonder dat de klant dit vooraf heeft besproken met TriFact365, dan is de klant aansprakelijk voor alle door TriFact365 geleden schade en kosten. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt TriFact365 de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij TriFact365 sprake is van een beveiligingsincident of datalek zal TriFact365 de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat TriFact365 bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt TriFact365 ervoor dat al haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht TriFact365 van haar opdrachtnemers dat zij TriFact365 in staat stelt om hier aan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van TriFact365, dan meldt TriFact365 dit uiteraard ook. TriFact365 is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met de leveranciers van TriFact365.

Informeren klant

In eerste instantie zal TriFact365 de eigenaar van het abonnement informeren over een datalek. Mocht deze eigenaar niet (meer) de juiste zijn, dan kan dat aangepast worden via de portal op de pagina 'Gebruikers'.

Informatie verstrekken

TriFact365 probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een eventuele melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten.

Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking ervan door de verantwoordelijke. Indien er een beveiligingsincident optreedt zal TriFact365 de klant zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken door TriFact365 ervan, informeren. De klant zal zelf de beoordeling moeten maken of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of er melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan zal moeten worden. De klant heeft hiervoor 72 uur, nadat de klant hiervan op de hoogte is gesteld, de tijd.

Voortgang en maatregelen

TriFact365 zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. TriFact365 maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt TriFact365 de klant op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

TriFact365 registreert alle securityincidenten en handelt deze volgens een vaste procedure af.

Gegevens verwijderen

TriFact365 zal alle persoonsgegevens aan het einde van het abonnement verwijderen of aan de klant retourneren. Ook zal TriFact365 na 1 jaar alle bestaande back-ups verwijderen tenzij TriFact365 op grond van EU-wetgeving of wetgeving van een lidstaat verplicht is die persoonsgegevens te bewaren. Mocht de klant eerder de gegevens verwijderd willen hebben, dan kan daarvoor een verzoek worden ingediend. TriFact365 verplicht zich daar gehoor aan te geven.

Duur verwerkersovereenkomst

De looptijd is gelijk aan die van het abonnement dat de klant met TriFact365 heeft gesloten. Tenzij in deze overeenkomst anders is bepaald zijn rechten en verplichtingen op het gebied van beëindiging dezelfde als de rechten en verplichtingen die zijn opgenomen in de desbetreffende algemene voorwaarden en SLA.

Zwaarwegend belang Verwerkersovereenkomst

In het geval van strijdigheid tussen de inhoud van deze Verwerkersovereenkomst en enige andere overeenkomst tussen TriFact365 en klant, waaronder inbegrepen de algemene voorwaarden & SLA, weegt het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst het zwaarst met betrekking tot de gegevensbeschermingsverplichtingen van TriFact365 en klant. Ook in het geval van twijfel over de vraag of voorwaarden in die andere overeenkomsten betrekking hebben op de gegevensbeschermingsverplichtingen van TriFact365 en klant weegt deze Verwerkersovereenkomst het zwaarst.

Geldigheid en afdwingbaarheid Verwerkersovereenkomst

Ongeldigheid of onafdwingbaarheid van enige bepaling in deze Verwerkersovereenkomst heeft geen gevolgen voor de geldigheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst. Dit geldt ook als deze Verwerkersovereenkomst een omissie bevat.

Ieder geschil tussen de klant en TriFact365 met betrekking tot deze Verwerkersovereenkomst zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Utrecht.