

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E aanvraag@callvoip.nl
W www.callvoip.nl

Verwerkersovereenkomst

v270526RT

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Tijdhof Consulting onder de naam Callvoip, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 02066541, gevestigd te Groningen, adres Koldingweg 19-1 9723HL (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

overwegende, dat

- De Verwerkingsverantwoordelijke beschikt over persoonsgegevens van diverse betrokkenen.
- De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalde vormen van verwerking wil laten verrichten door de Verwerker, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke het doel en de middelen vaststelt conform artikel 4 lid 7 van de AVG.
- De Verwerker bereid is deze verwerkingen uit te voeren en de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG na te komen.
- Partijen hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen in een verwerkersovereenkomst zoals vereist in artikel 28 lid 3 van de AVG.

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van Cloud communicatiediensten, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2. De verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. De verwerker is echter gerechtigd de persoonsgegevens te gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, mits deze gegevens voorafgaand aan het gebruik volledig en onomkeerbaar zijn **geanonimiseerd**, zodat deze niet langer als persoonsgegevens in de zin van de AVG kunnen worden beschouwd.
- 1.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

ING BANK 5041280
IBAN NL66INGB0005041280
BIC INGBNL2A
KVK 02066541
BTW NL1041.63.252.B01

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van persoonsgegevens (AVG/GDPR).
- 2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers en subverwerkers.
- 2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.
- 2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Daarnaast mag Verwerker de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de Europese Unie, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
 - Verwerker garandeert dat alle persoonsgegevens die worden opgeslagen in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, permanent worden bewaard op servers die fysiek gevestigd zijn binnen de Europese Unie (EU) of de Europese Economische Ruimte (EER).
 - onder "opslag" wordt verstaan: het permanent bewaren van persoonsgegevens in databases, filesystemen, back-ups, of andere vormen van persistente dataopslag.
 - Verwerker verstrekt op verzoek specificatie van de datacenterlocaties binnen de EU/EER waar persoonsgegevens worden opgeslagen.
- 3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker staat er voor in dat, gelet op de omstandigheden die op de doorgifte van de persoonsgegevens of op een categorie gegevensdoorgiften van invloed zijn, er bij landen buiten de Europese Unie sprake is van een passend beschermingsniveau.
 - Er vindt geen permanente opslag van persoonsgegevens buiten de EU/EER plaats;
 - Toegang gebeurt uitsluitend via versleutelde verbindingen;
 - De toegang blijft beperkt tot het noodzakelijke minimum op basis van functionele noodzaak;

- 3.3. In het bijzonder zal Verwerker bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectoriële rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 4.2. Verwerker is uitsluitend verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens:
- In opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke;
 - Conform de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke;
 - Voor de doeleinden zoals beschreven in artikel 1.1 van deze Verwerkersovereenkomst.

Verwerker is **niet** verantwoordelijk voor:

- De rechtmatigheid van de verzameling van persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke;
 - Verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld;
 - Verwerkingen door derden waarmee Verwerkingsverantwoordelijke rechtstreeks een overeenkomst heeft;
 - Foutieve, onvolledige of onrechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat:
- De inhoud en het gebruik van de persoonsgegevens rechtmatig zijn;
 - De opdracht tot verwerking niet in strijd is met enige wet- of regelgeving;
 - De verwerking geen inbreuk maakt op rechten van derden;
 - Alle benodigde grondslagen (toestemming, legitiem belang, etc.) aanwezig zijn voor de verwerking. opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke;

Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

- 5.1. Verwerker mag in het kader van deze verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat deze vooraf worden gemeld aan Verwerkingsverantwoordelijke; Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is.
- 5.2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de mogelijk hierbij betrokken overeenkomsten in te zien.
- 5.3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6. Beveiliging

- 6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 6.2. Verwerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:
 - Een beveiligd intern netwerk
 - Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging
 - Organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging
 - Steekproefsgewijze controle op naleving beleid
- 6.3. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, passend is.
- 6.4. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien deze zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 7. Meldplicht

- 7.1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG), stelt de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke hiervan onverwijld, doch uiterlijk binnen 72 uur na ontdekking, op de hoogte.
- 7.2. De verwerker verstrekt hierbij alle relevante informatie die de verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om aan haar wettelijke meldplichten te voldoen, waaronder de aard van de inbreuk en de getroffen maatregelen.
- 7.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
 - de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
 - de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zullen Partijen het verzoek van de betrokkene in onderling overleg afhandelen. Verwerkingsverantwoordelijke blijft in dat geval wel eindverantwoordelijk voor de afhandeling.

Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10. Audit

- 10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst, en alles dat daar direct verband mee houdt.
- 10.2. Reguliere audits mogen maximaal eenmaal per kalenderjaar plaatsvinden. Aanvullende audits zijn toegestaan bij:
 - een datalek zoals bedoeld in artikel 7;
 - een concrete en onderbouwde aanwijzing van misbruik van persoonsgegevens, ondersteund door bewijsmateriaal;
 - een verplichting opgelegd door een toezichhoudende autoriteit.

Verwerkingsverantwoordelijke dient een auditverzoek minimaal vier weken van tevoren schriftelijk aan te kondigen, onder vermelding van:

- de scope en doelstelling van de audit;
 - de identiteit en kwalificaties van de auditpartij;
 - de voorgenomen data en geschatte duur.
- 10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen. De audit mag de normale bedrijfsvoering van Verwerker niet onevenredig verstoren. Toegang tot systemen en medewerkers wordt verleend voor zover noodzakelijk voor de doelstellingen van de audit en met inachtneming van beveiligings- en vertrouwelijkheidseisen ten aanzien van andere klanten van Verwerker.
 - 10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
 - 10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en boetebepalingen

- 11.1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan € 10.000,00.

- 11.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
 - redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 11.3. De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 11.4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 11.5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 12. Duur en beëindiging

- 12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.
- 12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.
- 12.4. Partijen mogen deze overeenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Voicemailberichten
- Faxberichten
- Gespreksgegevens telefoongesprekken (Call Detail Records)
- Opgenomen telefoongesprekken (Call Recording)
- Signalisatie en audio van telefoongesprekken

Van de categorieën betrokkenen:

- Klanten
- Werknemers/medewerkers van klanten
- Gebelde en bellende partijen

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

Bijlage 2: Derde Partij verwerkers


Hieronder vindt u een lijst van materiële externe dienstverleners ("subverwerkers") die wij inschakelen om namens ons persoonsgegevens te verwerken. Met alle genoemde subverwerkers hebben wij verwerkersovereenkomsten gesloten die voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Subverwerker	Doel	Typen verwerkte data	Verwerkersovereenkomst afgesloten
Kwebbl	VoIP platform Administratieve werkzaamheden met betrekking tot nationale, internationale en servicenummers.	Naam, telefoonnummer(s), e-mail, adres, CDR's	Ja
Google Workspace	Mail/Cloud opslag	Naam, e-mail, documenten	Ja

Bijlage 3: Derde Partij verwerkers voor optioneel door de klant gekozen diensten

Hieronder vindt u een lijst van materiële externe dienstverleners ("subverwerkers") die wij inschakelen om namens ons persoonsgegevens te verwerken. Deze diensten zijn optioneel als deel van onze telefoniedienst te activeren. De volgende derde partij verwerkers verwerken enkel gegevens indien de klant expliciet heeft gekozen om deze dienst te gebruiken. Met alle genoemde subverwerkers hebben wij verwerkersovereenkomsten gesloten die voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Subverwerker	Doel	Typen verwerkte data	Verwerkersovereenkomst afgesloten
RedCactus	VoIP CRM integratie	Naam, telefoonnummer, Call log	Ja
Mistral <small>FR</small>	Gesprekstrascriptie en generatief AI taalmodel voor een AI gespreks-samenvatting (dataverwerking in de EU)	Eindgebruikersgegevens*	
OpenAI <small>us</small>	Gesprekstrascriptie en generatief AI taalmodel voor een AI gespreks-samenvatting	Eindgebruikersgegevens*	

*  Gegevens van eindgebruikers omvatten persoonsgegevens van personen die interactie hebben met het platform, waaronder persoonsgegevens die tijdens gesprekken of faxtransmissies worden uitgesproken of geschreven, gespreksmetadata (zoals beller-ID, gespreksduur en tijdstempels), voicemailopnames en faxinhoud.

De klant kiest en configureert zelfstandig zijn AI-aanbieders en draagt de volledige verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat eventuele persoonsgegevens die in die context worden verwerkt of overgedragen, voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving. Callvoip faciliteert uitsluitend de technische integratie en heeft geen controle over, noch inzicht in, de verwerkingsactiviteiten die door deze aanbieders worden uitgevoerd. Callvoip is niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten van AI-aanbieders of integraties van derden die door de klant zijn gekozen, waaronder datalekken, ongeautoriseerde verwerking of schendingen van toepasselijke wet- en regelgeving door deze aanbieders. De klant vrijwaart Callvoip tegen alle aanspraken van derden, waaronder betrokkenen en toezichhoudende autoriteiten, die voortvloeien uit de verwerking door de gekozen aanbieders en integraties.

De informatie in deze tabel wordt uitsluitend ter referentie verstrekt, zonder enige garantie met betrekking tot de juistheid of volledigheid ervan. Callvoip beoordeelt of verifieert de naleving of compliance-status van de vermelde aanbieders niet. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om zorgvuldig onderzoek (due diligence) uit te voeren naar een geselecteerde aanbieder voordat deze wordt gebruikt.



Callvoip
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00

@: callvoip@callvoip.nl

W: www.callvoip.nl

