

Licentievoorwaarden Zivver

Deze Licentievoorwaarden Zivver (de “**Licentievoorwaarden**”) beheersen het gebruik van de Diensten (zoals hierna gedefinieerd) zoals gekocht door _____ (de “**Afnemer**”) onder de door Afnemer gesloten overeenkomst (de “**Overeenkomst**”) met **Stichting RSO Zorgring Noord-Holland Noord**. De Licentievoorwaarden zijn vereist omdat de levering en support van de dienst door Zivver B.V. en aan haar gelieerde ondernemingen (“**Zivver**”) zal worden uitgevoerd na ondertekening van de Overeenkomst.

1. Omschrijving Diensten

- 1.1 De Overeenkomst, inclusief bijlagen, bevat een specifieke beschrijving van de Zivver-dienst, de verschillende onderdelen en features alsmede de daarbij behorende (vaste en variabele) vergoedingen (de “**Diensten**”). Afnemer is enkel bevoegd de Diensten te gebruiken conform het beoogde gebruik zoals omschreven in de Overeenkomst en op basis van redelijk gebruik.
- 1.2 De minimale technische eisen waaraan Afnemer dient te voldoen, staan nader gespecificeerd in de ‘Minimal Technical Requirements’ zoals gepubliceerd op www.zivver.com/additional-documents (password: secure-communications).
- 1.3 Ten aanzien van de Diensten is de Service Level Agreement van toepassing zoals gepubliceerd op www.zivver.com/additional-documents (password: secure-communications).
- 1.4 Afnemer geeft Zivver uitdrukkelijke toestemming om in het kader van de uitvoering van de Diensten bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

2. Voorwaarden en privacy

- 2.1 Op de Overeenkomst zijn deze Licentievoorwaarden en de AIVG 2017, inclusief de Module ICT, van toepassing met uitzondering van artikel 6, 20.1 tot en met 20.4, 22 AIVG en artikel 3.2 tot en met 3.4, 3.7 tot en met 3.10, 8, 9 en 14.3 Module ICT.
- 2.2 Bij strijd tussen de Overeenkomst en de Licentievoorwaarden prevaleert de tekst van de Licentievoorwaarden boven de Overeenkomst, tenzij daar expliciet en schriftelijk van af is gegaan.
- 2.3 Op het gebruik van de Diensten door eindgebruikers zijn de gebruiksvoorwaarden zoals beschikbaar op de website van Zivver van toepassing. Deze worden geaccepteerd iedere keer dat een eindgebruiker gebruik maakt van een Zivver account. Afnemer accepteert hierbij de gebruiksvoorwaarden tevens namens haar eindgebruikers en zal toezien op de naleving daarvan door al haar eindgebruikers.
- 2.4 Afnemer stemt expliciet ermee in dat de Verwerkersovereenkomst zoals bijgevoegd bij deze Licentievoorwaarden als bijlage 1 van toepassing is tussen Zivver als verwerker en Afnemer als verwerkersverantwoordelijke.
- 2.5 *Uitsluitend in het geval Afnemer een bestaande overeenkomst heeft met Zivver:* Door ondertekening van deze Licentievoorwaarden eindigt de bestaande overeenkomst tussen Afnemer en Zivver per de ingangsdatum van de Overeenkomst, mits deze ingangsdatum niet ligt voor de datum van ondertekening van deze Licentievoorwaarden. Indien de ingangsdatum van de Overeenkomst in het verleden ligt, dan eindigt de overeenkomst tussen Afnemer en Zivver per de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand na de datum van ondertekening van deze Licentievoorwaarden.
- 2.6 *Uitsluitend in geval van Zivver Academy (e-learning):* subverwerker EasyGenerator host de gegevens binnen de EER, maar maakt gebruik van enkele subverwerkers buiten de EER. Op de overdrachten naar deze subverwerkers zijn standaard contractuele clausules van toepassing. Door het ondertekenen deze Licentievoorwaarden geeft Opdrachtgever

toestemming om persoonsgegevens door te geven naar buiten de EER conform <https://www.easygenerator.com/en/scc/>.

3. Intellectuele eigendomsrechten en Gebruiksrecht

- 3.1 Afnemer verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor haar eindgebruikers om voor de duur van de Overeenkomst van de Diensten gebruik te maken (het "**Gebruiksrecht**"). Alle Diensten, producten, programmatuur en documentatie zijn en worden enkel door Zivver voor algemeen gebruik ontwikkeld en op basis van niet-exclusiviteit aan Afnemer beschikbaar gesteld. Alle intellectuele eigendomsrechten op, voortvloeiend uit of verband houdend met de Diensten berusten bij Zivver, aan Zivver gelieerde partijen of hun licentiegevers. Ook in het geval van maatwerk cursussen e-learning verkrijgt Afnemer uitsluitend een Gebruiksrecht met als doel haar eindgebruikers in staat te stellen een e-learning cursus te volgen.
- 3.2 Het Gebruiksrecht van Afnemer houdt uitdrukkelijk niet in dat Afnemer recht heeft op het inzien, verkrijgen, kopiëren en/of wijzigen van de broncode van de bij de Diensten behorende software dan wel de plicht voor Zivver tot het inrichten van enige escrow-regeling ten gunste van Afnemer. Het Gebruiksrecht geeft geen recht tot het verlenen van een of meerdere sub-licenties aan derden, tenzij Zivver daar voorafgaande schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 3.3 Informatie die Afnemer of haar eindgebruikers opslaan, verzenden of anderszins verwerken via de Diensten is en blijft eigendom van Afnemer en/of haar eindgebruikers. Zivver verkrijgt een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de adequate levering van de Diensten.
- 3.4 Zivver zal geen kennisnemen van vertrouwelijke gegevens (zoals persoonlijke berichten) die Afnemer opslaat, verzendt of anderszins verwerkt via de Diensten, voor zover dit niet noodzakelijk is voor het adequaat leveren van de Diensten. Het voorgaande geldt niet: (i) ten aanzien van informatie omtrent het gebruik van de Diensten, welke op een niet naar personen herleidbare manier zal worden gebruikt door Zivver ter verbetering van de Diensten; (ii) indien dit expliciet is overeengekomen met Zivver; en/of (iii) Zivver daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Zivver zich inspannen de kennisname van gegevens, voor zover dit binnen haar macht ligt, zo veel mogelijk te beperken.
- 3.5 Afnemer zal zich naar beste kunnen inspannen om ongeautoriseerde toegang of gebruik van de Diensten te voorkomen en zal Zivver direct schriftelijk informeren indien Afnemer kennis neemt van enig ongeautoriseerde toegang of gebruik.
- 3.6 Indien Afnemer en/of een eindgebruiker informatie stuurt naar Zivver, ten behoeve van feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij Zivver een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten.

4. Verantwoordelijkheden Afnemer

Afnemer zal al datgene doen en/of laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder, maar niet uitsluitend, draagt Afnemer er zorg voor dat:

- (a) alle gegevens, waarvan Zivver aangeeft dat deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn, tijdig aan Zivver worden verstrekt;
- (b) medewerking wordt verleend aan Zivver in alle aangelegenheden die zien op het verstrekken en ontvangen van de Diensten (waaronder begrepen het indien nodig beschikbaar maken van personeel);
- (c) de informatie en materialen worden verstrekt die Zivver redelijkerwijs nodig kan hebben om de Diensten te verlenen en dat dergelijke informatie compleet en correct is;
- (d) geen misbruik wordt gemaakt van de Diensten en dat er bij het gebruik door een ieder,

- waaronder de eindgebruikers, de wet- en regelgeving, de Overeenkomst en de geldende gebruiksvoorwaarden worden nageleefd; en
- (e) de Diensten niet door andere personen dan de eindgebruikers zoals overeengekomen, wordt gebruikt.

5. Aansprakelijkheid

5.1 De aansprakelijkheid van Zivver jegens Afnemer is als volgt beperkt:

- (i) De aansprakelijkheid van Zivver voor directe schade, geleden door Afnemer als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Zivver van haar verplichtingen onder de Overeenkomst dan wel door een onrechtmatig handelen van Zivver, diens werknemers of door haar ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot vier (4) maal de jaarlijkse, vaste, abonnementsvergoeding(en) die Afnemer onder de Overeenkomst aan Reseller betaalt;
- (ii) Aansprakelijkheid van Zivver voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs-)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op Zivver geen enkele aansprakelijkheid, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Zivver;
- (iii) De aansprakelijkheid van Zivver wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer Zivver binnen dertig (30) dagen na het ontdekken van de schade deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn van ten minste dertig (30) dagen ter zuivering van de tekortkoming, en Zivver ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten; en
- (iv) Zivver kan geen invloed uitoefenen op de eindgebruikers bij het gebruik van de Diensten en de daarmee verzonden of anderszins verwerkte informatie. Afnemer is dan ook zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de gevolgen van dit gebruik door haar eindgebruikers.

5.2 Afnemer vrijwaart en zal Zivver schadeloos houden voor: i) iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie verwerkt door de Diensten afkomstig van Afnemer en/of haar eindgebruikers; en ii) alle verliezen en kosten van en claims tegen Zivver en/of aan Zivver gelieerde partijen als gevolg van het niet nakomen van de Overeenkomst door Afnemer.

5.3 Zivver zal zich inspannen de Diensten naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap en op basis van de Service Level Agreement. Zivver voert de Diensten uit en implementeert de Diensten op basis van een best effort-inspanningsverplichting. Voor het overige levert Zivver de Diensten “as-is”.

5.4 Zivver implementeert en voert sommige Diensten mede uit op basis van aanwijzingen van Afnemer en/of door Afnemer ingevoerde instellingen. Afnemer is verantwoordelijk voor dergelijke aanwijzingen en instellingen. Zivver is niet aansprakelijk voor schade die geheel of deels het gevolg is van het opvolgen van dergelijke aanwijzingen en instellingen bij implementatie of uitvoering van de Diensten.

5.5 Afnemer is zich ervan bewust dat bepaalde documenten mogelijk niet rechtsgeldig elektronisch kunnen worden ondertekend of slechts met een elektronische handtekening die aan bepaalde vereisten voldoet. Zivver is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de vaststelling of de door Zivver aangeboden Dienst voldoet aan de vereisten die in een specifiek geval gelden. In het bijzonder staat Zivver er niet voor in dat een met behulp van de Diensten gezette elektronische handtekening voldoende betrouwbaar is met het oog op het doel van de elektronische handtekening en de overige omstandigheden in een specifiek geval. Zivver doet

geen toezegging met betrekking tot de bewijskracht van de met behulp van haar Diensten gezette elektronische handtekeningen.

- 5.6 Afnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor door haar geïmporteerde bestanden en Zivver geeft geen enkele garantie met betrekking tot kwaliteit, geschiktheid voor een bepaald doel en de afwezigheid van virussen of andere schadelijke componenten in deze bestanden.

6. Onderhoud en wijziging van de Diensten

- 6.1 Zivver heeft het recht om haar systemen, of gedeelten daarvan, tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), aanpassing of verbetering daarvan. Zivver zal zich inspannen een buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren plaats te laten vinden en (waar mogelijk) Afnemer tijdig op de hoogte stellen. Zivver is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met buitengebruikstelling ten behoeve van onderhoud.
- 6.2 Zivver heeft het recht om haar systemen, of gedeelten daarvan, van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Zivver (waar mogelijk) Afnemer daarvan tijdig op de hoogte te stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere afnemers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Afnemer van een bepaalde aanpassing af te zien. Zivver is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
- 6.3 Zivver is gerechtigd bepaalde updates of patches in door haar gebruikte software ten behoeve van de Diensten niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

Deze LICENTIEVOORWAARDEN zijn ondertekend door:

Afnemer

Statutaire naam Afnemer: _____

Naam ondertekenaar: _____

Datum: _____

BIJLAGE 1

Verwerkersovereenkomst Brancheorganisaties Zorg

Afnemer als verwerkingsverantwoordelijke (de “Verwerkingsverantwoordelijke”) en Zilver als verwerker (de “Verwerker”) komen het volgende overeen:

OVERWEGENDE DAT:

- (a) Verwerker diensten verricht ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals beschreven in de Hoofdovereenkomst.
- (b) De diensten meebrengen dat Persoonsgegevens worden verwerkt.
- (c) Verwerker de betreffende gegevens louter in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt en niet voor eigen doeleinden.
- (d) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (hierna: “AVG”) op deze verwerking van toepassing is.
- (e) Partijen in deze Verwerkersovereenkomst de afspraken met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de diensten wensen vast te leggen.
- (f) Deze Verwerkersovereenkomst, indien van toepassing, alle eerdere Verwerkersovereenkomst(en) van gelijke strekking tussen Partijen vervangt.
- (g) De Brancheorganisaties Zorg met deze Verwerkersovereenkomst een standaard hebben willen opstellen.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Definities

- 1.1. Termen met een hoofdletter die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt en die hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die is uiteengezet in de AVG (waaronder Persoonsgegevens, Betrokkene, Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker).
- 1.2. In deze Verwerkersovereenkomst wordt onder de volgende met een hoofdletter aangeduide begrippen het volgende verstaan:

a) Inbreuk	i een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen op de Persoonsgegevens of een vermoeden dat dit gaat plaatsvinden;
	ii een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 onder 12 AVG;
b) Medewerker	een bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst betrokken natuurlijke persoon die werkzaam is bij of voor een van de Partijen.
c) Hoofdovereenkomst	de Hoofdovereenkomst(en) betreffende de levering van producten en/of diensten. waarvan deze Verwerkersovereenkomst als Bijlage onderdeel uitmaakt.
d) Verzoek van Betrokkene	Een klacht over de verwerking dan wel een verzoek tot uitoefening van de rechten van Betrokkene zoals omschreven in Hoofdstuk III van de AVG.
- 1.3. Waar in deze Verwerkersovereenkomst naar bepaalde normen wordt verwezen (zoals NEN 7510) wordt daarmee steeds bedoeld op de meest actuele versie daarvan. Voor zover de betreffende norm niet meer wordt onderhouden, dient in de plaats daarvan de meest actuele versie van de logische opvolger van de betreffende norm gelezen te worden.

Artikel 2. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst en beschrijving Bijlagen

- 2.1. Deze Verwerkersovereenkomst betreft de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst.
- 2.2. Onderdeel van deze Verwerkersovereenkomst zijn de volgende Bijlagen:
 - a) Bijlage 1: Omschrijving van de verwerking
 - b) Bijlage 2: Beveiliging Persoonsgegevens
 - c) Bijlage 3: Contactinformatie mbt. verwerking/Inbreuken/Verzoeken van Betrokkenen.
- 2.3. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onverbrekelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Voor zover het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst strijdig is met het bepaalde in de Hoofdovereenkomst, prevaleert het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3. Uitvoering verwerking

- 3.1. Verwerker garandeert dat hij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend Persoonsgegevens zal verwerken voor zover:
 - a) dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst (binnen de gespecificeerde omschrijving in Bijlage 1); of
 - b) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere schriftelijke instructies heeft gegeven.
- 3.2. Verwerker zal alle redelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke in verband met de verwerking van de Persoonsgegevens opvolgen. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.
- 3.3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid van dit artikel 3, is het Verwerker toegestaan om Persoonsgegevens te verwerken indien een wettelijk voorschrift (waaronder begrepen daarop gebaseerde rechterlijke of bestuurlijke bevelen) hem tot een verwerking verplicht. In dat geval stelt de Verwerker voorafgaand aan de verwerking Verwerkingsverantwoordelijke in kennis van de beoogde verwerking en het wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, waar mogelijk, in staat stellen zich te verweren tegen deze verplichte verwerking en ook overigens de verplichte verwerking beperken tot het strikt noodzakelijke.
- 3.4. Verwerker zal de Persoonsgegevens aantoonbaar op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken en in overeenstemming met de op hem als Verwerker rustende verplichtingen op grond van de AVG en overige wet- en regelgeving.
- 3.5. Verwerker zal, tenzij hij hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verkregen van Verwerkingsverantwoordelijke, geen Persoonsgegevens verwerken of door derden laten verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER").
- 3.6. Verwerker waarborgt dat Medewerkers een geheimhoudingsovereenkomst hebben getekend dan wel garandeert dat Medewerkers geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van de verwerking van de Persoonsgegevens.

Artikel 4. Beveiliging Persoonsgegevens en controle (versie gezondheidsgegevens)

- 4.1. Verwerker zal aantoonbaar passende en doeltreffende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen die, gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten, afgestemd zijn op de (in Bijlage 1 gespecificeerde) aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede om de (tijdige) beschikbaarheid en integriteit van de gegevens te garanderen. In deze beveiligingsmaatregelen zijn de mogelijk in de Hoofdovereenkomst reeds beschreven maatregelen begrepen.
- 4.2. Verwerker beschikt over ISO 27001-certificering, vergelijkbare certificering of werkt aantoonbaar in overeenstemming met ISO 27001 en heeft een passend, geschreven beveiligingsbeleid

geïmplementeerd voor de verwerking van Persoonsgegevens, waarin in ieder geval de in het eerste lid van dit artikel 4 genoemde maatregelen uiteengezet zijn.

- 4.3. Verwerker beschikt over NEN 7510-certificering of werkt aantoonbaar in overeenstemming met NEN 7510 en heeft een passend, geschreven beveiligingsbeleid geïmplementeerd voor de verwerking van Persoonsgegevens. Verwerker voldoet aantoonbaar (indien van toepassing) aan de veiligheidseisen voor netwerkverbindingen zoals beschreven in NEN 7512 en aan de eisen ten aanzien van logging zoals beschreven in NEN 7513.
- 4.4. Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een (kopie van een) door een onafhankelijke en ter zake deskundige derde afgegeven geldig certificaat overleggen alsmede de verklaring van toepasselijkheid, indien deze daarover beschikt, of een Third Party Memorandum (TPM), waaruit volgt dat Verwerker de verplichtingen uit dit artikel naleeft.
- 4.5. Verwerker laat zelf regelmatig interne en/of externe audits uitvoeren met betrekking tot de naleving van bovengenoemde normen.
- 4.6. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder artikel 4.1 tot en met 4.3 genoemde maatregelen naar aanleiding van (vermoeden van) informatiebeveiligings- of privacy-Inbreuken. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke bepalen in gezamenlijk wanneer en door welke onafhankelijke derde partij de controle wordt uitgevoerd. Verwerker zal eventuele door Verwerkingsverantwoordelijke naar aanleiding van een dergelijk onderzoek in redelijkheid gegeven instructies tot aanpassing van het beveiligingsbeleid binnen een redelijke termijn opvolgen.
- 4.7. Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging frequente evaluatie en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Verwerker zal daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op basis van dit artikel 4 periodiek evalueren en, waar nodig, de maatregelen verbeteren om te blijven voldoen aan de verplichtingen onder dit artikel 4. Het voorgaande laat de instructiebevoegdheid van Verwerkingsverantwoordelijke om zo nodig aanvullende maatregelen te (doen) treffen onverlet.

Artikel 5. Monitoring, informatieplichten en incidentenmanagement

- 5.1. Verwerker zal actief monitoren op Inbreuken op de beveiliging en over de resultaten van de monitoring in overeenstemming met dit artikel 5 rapporteren aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 5.2. Wanneer zich een Inbreuk voordoet of heeft voorgedaan, is Verwerker verplicht de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke genoemd in Bijlage 3 daarvan onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 72 uur¹ nadat Verwerker er kennis van heeft genomen, in kennis te stellen en daarbij alle relevante informatie te verstrekken over:
 - 1) de aard van de Inbreuk;
 - 2) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens;
 - 3) de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk; en
 - 4) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om de Inbreuk op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 5.3. Verwerker is, onverminderd de overige verplichtingen uit dit artikel, verplicht om maatregelen te treffen die redelijkerwijs van hem kunnen worden verwacht om de Inbreuk zo snel mogelijk te herstellen dan wel de verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Verwerker treedt zo snel als mogelijk, doch binnen 72 uur,² in overleg met Verwerkingsverantwoordelijke teneinde hierover nadere afspraken te maken.
- 5.4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde zijn medewerking verlenen en zal de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke opvolgen en deugdelijk onderzoek naar de Inbreuk verrichten. Verwerker stelt daarover een rapportage op, inclusief een correcte respons

¹ In afwijking van het BOZ model is de termijn verruimd van 24 uur naar 72 uur.

² In afwijking van het BOZ model is de termijn verruimd van 24 uur naar 72 uur.

en passende vervolgstappen. Deze rapportage deelt Verwerker zo spoedig mogelijk met Verwerkingsverantwoordelijke zodat deze tijdig de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) en/of de Betrokkene kan informeren. Het melden van een Inbreuk aan de AP en/of Betrokkene kan alleen gedaan worden door de Verwerkingsverantwoordelijke.

- 5.5. Meldingen met betrekking tot Inbreuken en Verzoeken van Betrokkenen worden gedaan aan de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke zoals beschreven in Bijlage 3.
- 5.6. Het is Verwerker niet toegestaan informatie te verstrekken over Inbreuken aan Betrokkenen of andere derde partijen, behoudens voor zover Verwerker daartoe wettelijk verplicht is of Partijen anderszins zijn overeengekomen.
- 5.7. Indien en voor zover Partijen zijn overeengekomen dat Verwerker in relatie tot een Inbreuk rechtstreeks contact onderhoudt met autoriteiten anders dan de AP, of andere derde partijen, dan houdt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan voortdurend op te hoogte.

Artikel 6. Medewerkingsverplichtingen

- 6.1. De AVG en overige wetgeving kent aan de Betrokkene bepaalde rechten toe. Verwerker zal zijn volledige en tijdige medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij de nakoming van de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen voortvloeiend uit deze rechten.
- 6.2. Een door Verwerker ontvangen Verzoek van een Betrokkene met betrekking tot verwerking van Persoonsgegevens wordt door Verwerker zo snel als mogelijk, doch binnen 72 uur,³ doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.3. Op het eerste daartoe strekkende verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke alle relevante informatie verstrekken betreffende de aspecten van de door hem verrichte verwerking van Persoonsgegevens zodat Verwerkingsverantwoordelijke, mede aan de hand van die informatie, aan kan tonen dat zij de toepasselijke (privacy) wetgeving naleeft.
- 6.4. Verwerker zal voorts op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke alle noodzakelijke bijstand verlenen bij de nakoming van de op grond van de toepasselijke privacywetgeving op Verwerkingsverantwoordelijke rustende wettelijke verplichtingen, zoals het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA).

Artikel 7. Inschakeling subverwerkers

- 7.1. Verwerker zal zijn activiteiten die bestaan uit het verwerken van Persoonsgegevens of vereisen dat Persoonsgegevens verwerkt worden, niet uitbesteden aan een subverwerker zonder 30 dagen⁴ van te voren dat mede te delen aan Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerkingsverantwoordelijke de gelegenheid te geven om eventuele bezwaren aan de Verwerker kenbaar te maken. Indien Verwerkingsverantwoordelijke bezwaren heeft, zal Verwerker redelijke inspanningen leveren om de bezwaren van de Verwerkingsverantwoordelijke op te lossen of om de levering van de diensten zoals genoemd in de Hoofdovereenkomst - zonder daaraan afbreuk te doen - aan te passen om verwerking van Persoonsgegevens door de voorgestelde (nieuwe) subverwerker te voorkomen.
- 7.2. Indien de Verwerker de bezwaren van de Verwerkingsverantwoordelijke niet kan oplossen of de levering van de diensten niet kan aanpassen om de verwerking van Persoonsgegevens door de voorgestelde subverwerker te voorkomen, kan de Verwerkingsverantwoordelijke de Hoofdovereenkomst opschorten of geheel of gedeeltelijk beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, gerekend vanaf de einddatum van de bezwaartermijn. Gedurende een schorsing van de Hoofdovereenkomst vanwege bezwaar tegen een (nieuwe) subverwerker en vanaf de einddatum van de Hoofdovereenkomst is de Verwerkingsverantwoordelijke niet verplicht om de Verwerker enige vergoeding op grond van de Hoofdovereenkomst of anderszins of enige schadevergoeding te betalen.

³ In afwijking van het BOZ model is de termijn verruimd van 24 uur naar 72 uur.

⁴ In afwijking van het BOZ model is de termijn teruggebracht van drie maanden naar dertig dagen.

- 7.3. Artikel 7.1 is niet van toepassing op de in Bijlage 1 vermelde subverwerkers.
- 7.4. Verwerker zal aan deze subverwerker minstens dezelfde verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit deze Verwerkersovereenkomst en de wet voortvloeien. Verwerker zal deze afspraken schriftelijk vastleggen en zal toezien op de naleving daarvan door de subverwerker. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek afschrift verstrekken van de met de subverwerker gesloten verwerkersovereenkomst.
- 7.5. Verwerker blijft volledig aansprakelijk jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een subverwerker. Voor de inzet van subverwerkers buiten de EER is toestemming vereist in overeenstemming met artikel 3.5 van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8. Kosten

- 8.1. De kosten voor de verwerking van gegevens die inherent zijn aan de normale uitvoering van de Verwerkersovereenkomst en de uitoefening van rechten van Betrokkenen, worden geacht besloten te liggen in de op grond van de Hoofdovereenkomst reeds verschuldigde vergoedingen.

Artikel 9. Duur en beëindiging

- 9.1. Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening en de duur van deze Verwerkersovereenkomst is gelijk aan de duur van de Hoofdovereenkomst inclusief eventuele verlengingen daarvan.
- 9.2. De Verwerkersovereenkomst maakt na ondertekening ervan door beide Partijen integraal en onverbrekelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Beëindiging van de Hoofdovereenkomst, op welke grond dan ook (opzegging/ontbinding), heeft tot gevolg dat de Verwerkersovereenkomst eveneens op dezelfde grond beëindigd wordt, tenzij Partijen in voorkomend geval anders overeenkomen.
- 9.3. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst gelden. Tot deze verplichtingen behoren bijvoorbeeld die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, aansprakelijkheid, geschillenbeslechting en toepasselijk recht.
- 9.4. Ieder der Partijen is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe bepaald is in de Hoofdovereenkomst, de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende Hoofdovereenkomst op te schorten, dan wel deze Verwerkersovereenkomst [en de daarmee samenhangende Hoofdovereenkomst] zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
 - a) de andere Partij wordt ontbonden of anderszins ophoudt te bestaan;
 - b) de andere Partij aantoonbaar ernstig tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die toerekenbare tekortkoming niet binnen 30 dagen is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling;
 - c) een Partij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt.
- 9.5. Gelet op de grote afhankelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke van Verwerker alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement), verklaart Verwerker zich reeds nu voor alsdan bereid op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende afspraken met Verwerkingsverantwoordelijke te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen.
- 9.6. Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst per direct te ontbinden indien Verwerker te kennen geeft niet (langer) te kunnen voldoen aan de betrouwbaarheidseisen die op grond van de wet en/of de rechtspraak aan de verwerking van de Persoonsgegevens worden gesteld.
- 9.7. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk te informeren over een voorgenomen overname of eigendomsoverdracht. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht

bij zwaarwegende bezwaren tegen de verandering van eigenaar de Hoofdovereenkomst te beëindigen zonder schadeplichtig te zijn.

- 9.8. Het is Verwerker niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke deze Verwerkersovereenkomst en de rechten en plichten die samenhangen met deze Verwerkersovereenkomst over te dragen aan een derde partij.
- 9.9. De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst duren voort zolang de Verwerker Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, ook nadat de Verwerker is opgehouden de in de Hoofdovereenkomst opgedragen zorg, diensten en/of faciliteiten ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke te verlenen.

Artikel 10. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens

- 10.1. Verwerker bewaart de Persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk, waaronder begrepen de wettelijke bewaartermijnen of een eventueel tussen Partijen gemaakte afspraak over bewaartermijnen zoals vastgelegd in Bijlage 1. In geen geval bewaart Verwerker de Persoonsgegevens langer dan tot het einde van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven.
- 10.2. Bij beëindiging van de Verwerkersovereenkomst, of indien van toepassing aan het einde van de overeengekomen bewaartermijnen, of op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, tegen redelijke kosten, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, de Persoonsgegevens definitief (doen) vernietigen of teruggeven aan Verwerkingsverantwoordelijke. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt Verwerker bewijs van het feit dat de gegevens onherroepelijk zijn vernietigd of verwijderd. Eventuele teruggave van de gegevens zal in een algemeen gangbaar, gestructureerd en gedocumenteerd gegevensformaat langs elektronische weg plaatsvinden. Indien teruggave, definitieve vernietiging of verwijdering niet mogelijk is, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk op de hoogte. In dat geval garandeert Verwerker dat hij de Persoonsgegevens vertrouwelijk zal behandelen en niet langer zal verwerken.

Artikel 11. Slotbepalingen

- 11.1. In geval van nietigheid c.q. vernietigbaarheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 11.2. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.3. Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de daartoe in de Hoofdovereenkomst aangewezen rechtbank of arbiter(s).

Bijlage 1: Omschrijving van de verwerking

Omschrijving van activiteiten en/of diensten, omvang en algemeen doel van de verwerking (benoem het aantal Persoonsgegevens/Betrokkenen):

Hoofdovereenkomst: Overeenkomst Gebruik Zivver
 Geef een omschrijving van activiteiten en/of diensten: Beveiligde communicatie
 Wat is het algemeen doel van de verwerking: Bieden van beveiligde communicatie
 Over hoeveel Persoonsgegevens/Betrokkenen gaat het: onbekend
 Bewaartermijn en verwijderprocedure: Verwerkingsverantwoordelijke heeft tot een periode van 30 dagen na afloop van de Hoofdovereenkomst de mogelijkheid de relevante data te exporteren via een FTP-export. Na afloop van genoemde periode worden alle Persoonsgegevens door Verwerker gewist.

Verwerking	Soort Persoonsgegevens	Categorieën van Betrokkenen	Doeleinden van de verwerking	Door gifte buiten de EER
Account & Authenticatie	• Profiel informatie • E-mailadres • Inloggegevens • Afbeelding van de handtekening (alleen voor Zivver eSignatures)	Gebruikers van Zivver	Account & Authenticatie	Nee
Het verzenden van een bericht & het leveren van de communicatie log	• E-mailadres verzender • E-mailadres ontvanger • IP adres verzender • Telefoonnummer ontvanger - indien van toepassing • Onderwerp bericht • Namen van de bijlagen	verzenders en ontvangers e-mails; evt persoonsgegevens die genoemd worden in het onderwerp van het bericht of in de namen van de bijlage	Het verzenden van een bericht & het leveren van de communicatie log	Nee
Het uitvoeren van de business rules en anti-virus scanner	• Inhoud bericht • Inhoud bijlagen * nadat deze gegevens voor het bovenstaande doel zijn verwerkt, worden zij volledig versleuteld opgeslagen en kunnen zij alleen door de gebruikers worden ontsleuteld.	verzenders e-mails; evt persoonsgegevens die genoemd worden in het onderwerp van het bericht of in de namen van de bijlage	Het uitvoeren van de business rules en anti-virus scanner	Nee

Het verbeteren van het product	Event data (data over het gebruik van het product)	Verzenders en ontvangers e-mail	Het verbeteren van het product	Nee
Het aanmaken van een ontvangstbewijs (optionele functionaliteit)	- Datum en tijd van het verzenden van het bericht door de verzender - Datum en tijd van het ontsleutelen van het bericht door de ontvanger	Verzenders e-mails	Het aanmaken van een ontvangstbewijs (optionele functionaliteit)	Nee
Het aanmaken en bewaren van digitale handtekeningen (optionele functionaliteit)	- Digitale handtekening van verzender en/of ontvanger - Datum en tijd van ondertekenen door verzender en/of ontvanger	Verzenders en ontvangers e-mail	Het aanmaken en bewaren van digitale handtekeningen	Nee
Deelname aan e-learning Zivver Academy (optionele functionaliteit)	- Naam en e-mailadres van deelnemers - Naam en datum van gevolgde e-learnings - Antwoorden van deelnemers op testvragen over hoe Zivver producten te gebruiken - Antwoorden van deelnemers op feedbackvragen over de e-learning - Optioneel: een videobericht van de interne 'champion' (alleen bij maatwerk e-learnings)	Deelnemers e-learning	Mogelijk maken e-learning	Nee

Subverwerkers

Subverwerker	Beschrijving dienst en Persoonsgegevens	Gegevens buiten de EER	Verwerkers-overeenkomst
Naam	Omschrijven	Ja/Nee (indien ja, vermeld land, instrument waaronder doorgifte kan plaatsvinden (hoofdstuk 5 AVG) en aanvullende maatregelen)	Ja/Nee
Amazon AWS, Microsoft Azure, CloudVPS	Huur van processorcapaciteit voor analyse berichtinhoud o.b.v. business rules	Nee	Ja
Amazon AWS, Microsoft Azure, CloudVPS	Huur van servercapaciteit voor opslag versleutelde berichten + bijlagen	Nee	Ja
Amazon AWS, Microsoft Azure	Verzenden notificatieberichten	Nee	Ja
MessageBird, Spryng, KPN, CM, Amazon AWS	Verzenden sms-authenticatieberichten		Ja
EasyGenerator	Hosten e-learning platform	Nee	Ja

Bijlage 2: Beveiliging Persoonsgegevens

De onderstaande niet-limitatieve lijst geeft een overzicht van de belangrijkste veiligheidsmaatregelen die bij Zivver van kracht zijn:

- Zivver voldoet aan de best practices op het gebied van privacybescherming en heeft hiervoor het certificaat 'Privacy Verified' ontvangen (beschikbaar op www.zivver.com).
- Zivver heeft een Information Security Management System dat is gecertificeerd voor ISO27001 en NEN7510.
- Halfjaarlijks beoordeelt een externe expert de veiligheid van de Zivver website, plug-in en webapplicatie.
- Zivver maakt voor de opslag en verwerking van gegevens gebruik van leveranciers waarmee verwerkersovereenkomsten zijn gesloten.
- Alle door Zivver ingeschakelde leveranciers ondergaan een risicobeoordeling.
- Zivver gebruikt servers in de Europese Economische Ruimte (EER) voor opslag van data. De data verlaten de EER niet.
- Medewerkers van Zivver beschikken over een verklaring omtrent het gedrag en zijn contractueel, op straffe van ontslag, een boete en schadevergoeding, tot geheimhouding gehouden.
- Toegang tot gegevens op basis van need-to-know, vastgelegd in een autorisatiematrix, inclusief logging van activiteiten.
- Berichten en bijlagen zijn versleuteld op een manier waardoor alleen verzender en ontvanger toegang hebben. Zivver zelf heeft ook geen toegang tot deze informatie.
- Zivver gebruikt TLS-verbindingen op zijn website en voor zijn plug-in en webapplicatie.
- De authenticiteit van de Zivver plug-in kan door middel van een certificaat worden geverifieerd.
- Zivver monitort capaciteitsbeslag van processors en servers om zeer hoge beschikbaarheid te realiseren.
- Extra beveiliging, zoals door middel van 2FA, is verplicht om toegang te krijgen tot een Zivver account. 2FA is beschikbaar bij het verzenden van individuele berichten.
- Zivver heeft een Privacy en Security Officer die toeziet op de handhaving van het informatiebeveiligingsbeleid.
- Er zijn monitoringstools aanwezig om toezicht te houden op de uitvoering van beveiligingscontroles, evenals automatisch geactiveerde logboekregistratie van relevante beveiligingsgebeurtenissen.
- Zivver heeft een protocol voor signaleren en opvolgen van incidenten.
- Zivver versleutelt alle informatie verwerkende apparatuur.
- Zivver hanteert gescheiden ontwikkel- en productieomgevingen.
- Zivver zorgt voor logging van berichtenverkeer en frequente back-ups van de operationele databases.