

VERWERKERSOVEREENKOMST

inzake de verwerking van persoonsgegevens

DE ONDERGETEKENDEN

<input type="checkbox"/>	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "CareRate B.V." met handelsnaam CareRate, gevestigd in ROTTERDAM aan de Stationsplein 45 (E1.165), bij dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw Proost, hierna te noemen "Rate.nl"
<input type="checkbox"/>	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "DineRate Nedeland B.V." met handelsnaam Rate.nl, gevestigd in ROTTERDAM aan de Stationsplein 45 (E1.165), bij dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw Proost, hierna te noemen "Rate.nl"

en

Bedrijfsnaam:

gevestigd te:

aan de :

hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

hierna te noemen "Klant".

Hierna individueel te noemen "Partij" en gezamenlijk te noemen "Partijen"

OVERWEGENDE DAT:

- Rate.nl aan Klant een SaaS-dienst en daaromtrent werkzaamheden uitvoert en diensten verricht (hierna: Dienst);
- De Dienst vastgelegd en beschreven in één of meerdere separate overeenkomsten, hierna te noemen: de Hoofdovereenkomst;
- Bij het leveren van de Dienst en uitvoeren van de werkzaamheden Rate.nl namens Klant persoonsgegevens verwerkt;
- Partijen ingevolge de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplicht zijn een verwerkersovereenkomst te sluiten als er door Partijen persoonsgegevens verwerkt worden;
- Klant ingevolge de hiervoor genoemde wetgeving aangemerkt wordt als Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Verwerker, en Rate.nl als Verwerker dan wel Sub-Verwerker;
- Partijen derhalve deze verwerkersovereenkomst sluiten.

KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

Artikel 1. Scope en doelbinding

- 1.1. Onderwerp van deze overeenkomst is het maken van afspraken over het verwerken van persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze overeenkomst zal hierna worden genoemd "Verwerkersovereenkomst".
- 1.2. Op basis van de vigerende wet- en regelgeving en in het kader van het verwerken van persoonsgegevens onderscheiden en erkennen Partijen respectievelijk de volgende rollen (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): de Klant is Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Verwerker, Rate.nl wordt beschouwd als Verwerker dan wel Sub-Verwerker, eventueel door Rate.nl ingeschakelde derde die persoonsgegevens verwerkt is Sub-Verwerker dan wel Sub-sub-verwerker.
- 1.3. Voor de verwerkingen van (persoons)gegevens verzekert Klant een rechtmatige grondslag te hebben die overeenstemt met en toepasselijk is voor het doel waarvoor de (persoons)gegevens verwerkt worden. Rate.nl zal Klant op de hoogte stellen indien een door Klant gegeven instructie volgens Rate.nl in strijd is met de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens.

- 1.4. Klant vrijwaart Rate.nl voor aanspraken van betrokkenen ter zake het ontbreken van een geldige grondslag en/of afspraken, waardoor de persoonsgegevens van de betrokkenen (vermeend) onrechtmatig verwerkt worden.
- 1.5. Klant is er zich van bewust dat hij in de Dienst zelf kan bepalen en instellen welke soort persoonsgegevens er verwerkt worden. Klant draagt er zorg voor dat met gebruik van Dienst zoals die beschikbaar wordt gesteld door Rate.nl niet meer persoonsgegevens verwerkt worden dan strikt noodzakelijk voor het doel en dat er geen bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden, bijvoorbeeld door het stellen van vragen aan betrokkenen welke antwoorden kunnen opleveren die zouden kunnen leiden tot het bewust dan wel onbewust verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Indien zulks wel geschiedt, dan is dat voor rekening en risico van Klant.
- 1.6. Rate.nl verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten zoals vastgelegd in de Hoofduiteenzekomst, de persoonsgegevens slechts in opdracht en op instructies van Klant en conform de verwerkingsdoelen zoals door hem bepaald en beschreven staan in **Bijlage 1**.
- 1.7. Indien instructies niet opgevolgd kunnen worden binnen de kaders van de in de Hoofduiteenzekomst overeengekomen werkzaamheden en diensten, treden Partijen in overleg over de (financiële) gevolgen van de verzochte uitvoeringen en opvolgen van de gewenste instructies. Indien de Hoofduiteenzekomst zodanig wordt uitgebreid dat **Bijlage 1** aanpassing behoeft, dan zullen partijen op initiatief van Klant een addendum overeenzekomen om **Bijlage 1** te actualiseren.
- 1.8. Rate.nl zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten zoals vastgelegd in de Hoofduiteenzekomst de persoonsgegevens alleen ten behoeve van Klant verwerken, waarbij het Rate.nl niet is toegestaan de persoonsgegevens van Klant voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken. Rate.nl mag de (persoons)gegevens na anonimiseren verwerken voor analysedoeleinden en benchmark.
- 1.9. Rate.nl bewaart de persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofduiteenzekomst, maar in ieder geval niet langer dan de bewaartermijn(en) die Partijen zijn overeengekomen. Daarna zullen de persoonsgegevens geanonimiseerd c.q. verwijderd worden.
- 1.10. Rate.nl stelt ten behoeve van de verwerkingen van persoonsgegevens aan Klant de overeengekomen Dienst ter beschikking, welke middelen en/of programmatuur door Klant te gebruiken zijn voor de door hem gestelde doelen. Rate.nl is derhalve een passieve verwerker, in dier voege dat Rate.nl in het geheel niet de verwerkingsdoelen en -middelen bepaalt. In **Bijlage 1** zijn de doelen voor verwerking aangegeven, het is de verantwoordelijkheid van Klant om ervoor te zorgen dat zij de hiervoor bedoelde Dienst zodanig inzet of gebruikt, dat de persoonsgegevens conform de toepasselijke privacywetgeving en vooraf gestelde gerechtvaardigde doelen verwerkt worden.

Artikel 2. Geheimhouding

- 2.1. Ieder der partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie te waarborgen voor zover zulks mogelijk is in verband met de uitvoering van de Hoofduiteenzekomst.
- 2.2. De van Klant verkregen gegevens en door Rate.nl te verwerken persoonsgegevens zullen door Rate.nl niet aan derden worden verstrekt, tenzij er door de Klant schriftelijk toestemming is verleend, of tenzij het voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten, de nakoming van een wettelijke verplichting, een verzoek van een autoriteit, of gerechtelijke uitspraak noodzakelijk is.
- 2.3. Rate.nl draagt er zorg voor dat de gegevens aan personeel van Partijen alleen op *need-to-know* basis worden verstrekt, en dat alleen het personeel dat belast is met het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of diensten toegang heeft tot de (de verwerking van) persoonsgegevens. Indien gewenst zal Rate.nl op verzoek van Klant zal Rate.nl na een door Klant goedgekeurd offertevoorstel- trainingen verzorgen voor Klant en zijn medewerkers met betrekking tot hoe de Dienst te gebruiken en door middel van instellingen rollen kunnen worden toegewezen en beheerd teneinde de (persoons)gegevens alleen toegankelijk te maken en te houden voor daartoe bevoegde personen.

Artikel 3. Technische en organisatorische maatregelen

- 3.1. Partijen dragen zorg voor de correcte naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 3.2. Rate.nl legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau waarbij de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
- 3.3. Teneinde inuulling te geven aan voorgaande verplichting, is Rate.nl ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd. Gedurende de looptijd van deze Verwerkersovereenkomst is Rate.nl verplicht ISO 27001 en NEN7510 gecertificeerd te blijven, of -indien ISO 27001 en NEN7510 is opgevolgd- gecertificeerd te zijn en te blijven conform de officiële opvolger.
- 3.4. Klant legt voor het gedeelte waarvoor zij verantwoordelijk is passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau waarbij rekening gehouden is met de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen

- zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om: (i) bedrijfsprocessen die voldoen aan de relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens; (ii) autorisatiemodellen waarbij personeel dat niets of maar beperkt met bepaalde gegevens te maken heeft, geen dan wel gereguleerde toegang heeft tot die gegevens (iii); beveiliging van werkstations; (iv) een adequaat wachtwoord- en toegangsbeleid. Tevens dient Klant er zorg voor te dragen dat zij een adequaat beleid voert ter zake gebruik van (privé) gebruik van de eigen systemen, internet en e-mail, waarbij is bepaald dat bij het gebruik van applicaties persoonsgegevens gelogd kunnen worden. Op verzoek van Klant zal Rate.nl, nadat ze daartoe een offertevoorstel heeft uitgebracht en door Klant is goedgekeurd, Klant ondersteunen bij het implementeren en bijhouden van deze maatregelen.
- 3.5. Klant is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Verwerkersovereenkomst de hiervoor genoemde maatregelen door een onafhankelijke deskundige te laten toetsen door middel van een audit, onder de voorwaarden dat: (i) de audit door Klant tijdig wordt aangekondigd; (ii) de kosten (inclusief kosten onafhankelijke derde zoals hiervoor bedoeld en de kosten voor het vrijmaken van één of meerdere medewerkers van Rate.nl welke de auditor ondersteunen tegen het uurtarief voor de desbetreffende medewerker(s)) voor de audit gedragen worden door Klant; en (iii) het resultaat van de audit besproken wordt met Rate.nl.
- 3.6. Voordat Klant overgaat tot een audit raadpleegt en beoordeelt zij eerst de bij Rate.nl aanwezige rapportages die in het kader van ISO 27001 en NEN7510 zijn opgesteld, en als Klant daarna nog van oordeel is dat de geraadpleegde rapportages onvoldoende zijn, dan geeft hij in het verzoek de redenen en argumenten aan die volgens hem alsnog een audit rechtvaardigen. Een audit zoals hier bedoeld kan slechts worden uitgevoerd onder de cumulatieve voorwaarden zoals genoemd in het vorengenoemde artikellid.

Artikel 4. Derden

- 4.1. Rate.nl mag in het kader van de Hoofdovereenkomst gebruik maken van een sub-verwerker zonder schriftelijke toestemming van Klant. Klant geeft hierbij toestemming voor de (categorieën) subverwerkers zoals opgenomen in **Bijlage 2**. Het is Rate.nl niet toegestaan zonder toestemming van Klant de persoonsgegevens naar een land buiten de E.U. / E.E.R. door te geven.
- 4.2. Rate.nl sluit indien en voor zover mogelijk met de hiervoor bedoelde sub-verwerkers sub-verwerkersovereenkomsten af.

Artikel 5. Datalekken en rechten van betrokkenen

- 5.1. Indien Rate.nl vermoedt, of te weten is gekomen, dat de persoonsgegevens van Klant gecompromitteerd zijn (*security breach* of een datalek), of zijn geweest, meldt Rate.nl dit onmiddellijk, in ieder geval binnen achteneveertig (48) uur, aan Klant. Naar aanleiding daarvan beoordeelt Klant of zij de betrokkenen zal informeren en/of het incident zal melden aan de door de wet aangewezen toezichthouder. Klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichting daartoe. Niettemin verleent Rate.nl voor zover noodzakelijk medewerking om te kunnen voldoen aan de op Klant rustende wettelijke verplichtingen.
- 5.2. In het geval een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering richt aan Rate.nl, of enig ander recht die hem toekomt wenst uit te oefenen, zal Rate.nl het verzoek doorsturen naar Klant, en zal Klant het verzoek verder afhandelen. Rate.nl stelt de betrokkene daarvan op de hoogte. Voor zover niet in strijd met enige wettelijke bepaling zal desverzocht Rate.nl medewerking verlenen aan Klant bij de behandeling en afhandeling van het verzoek.
- 5.3. Op eerste verzoek van Klant: (i) verstrekt Rate.nl door Klant geuraagde informatie ter zake het verwerken van de persoonsgegevens van Klant; en (ii) werkt Rate.nl met Klant mee indien en voor zover dit nodig is om de verplichtingen van Klant onder de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens na te komen. Tweede zin van artikel 1.6 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

- 6.1. Indien en voor zover Rate.nl toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst of het niet naleven van relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens, is de aansprakelijkheid van Rate.nl voor schade ter zake, beperkt tot hetgeen is overeengekomen in de Hoofdovereenkomst met betrekking tot de beperking van aansprakelijkheid.

Artikel 7. Overige bepalingen

- 7.1. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Klant vrijwaart Rate.nl tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- 7.2. De (interne en externe) kosten die Rate.nl maakt om de verzochte medewerking en bijstand zoals bedoeld in of voortvloeiend uit deze verwerkersovereenkomst en/of toepasselijke wetgeving te verlenen, worden in rekening gebracht bij Klant.
- 7.3. Klant stelt Rate.nl onmiddellijk in kennis van elk mogelijk misbruik van de accounts en authenticatiemiddelen van de Klant en/of de eindgebruikers van de Klant, evenals van elke veiligheidskwestie die verband houdt met het gebruik van de Dienst.
- 7.4. Deze Verwerkersovereenkomst duurt voort zolang Rate.nl werkzaamheden en/of diensten voor Klant verricht. Na afloop vernietigt Rate.nl de persoonsgegevens van Klant, of indien Klant daarom verzoekt, levert zij de persoonsgegevens aan Klant aan, alvorens de persoonsgegevens te vernietigen. Rate.nl levert op eerste verzoek van Klant een verklaring dat de persoonsgegevens verwijderd c.q. geanonimiseerd zijn.
- 7.5. Klant is zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop hij de gegevens aan Rate.nl aanlevert en/of in de Dienst invoert. Het is derhalve de verantwoordelijkheid van Klant om te controleren of de wijze waarop de gegevens worden aangeleverd en/of ingevoerd voldoet aan de relevante wetgeving en/of (interne *compliance*)

reglementen. Hierbij houdt Klant zich te allen tijde rekening met de geldende richtlijnen voor aanlevering of invoering van gegevens. Klant vrijwaart Rate.nl voor alle aanspraken en/of schade indien en voor zover de gegevens niet zijn aangeleverd in overeenstemming met de relevantie regelgeving en/of (interne *compliance*) reglementen.

- 7.6. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit deze Verwerkersovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
- 7.7. Deze Verwerkersovereenkomst kan niet los worden gezien van de Hoofdovereenkomst. Bij tegenstrijdigheid tussen hetgeen in deze Verwerkersovereenkomst is bepaald, en de hoofdovereenkomst, prevaleert hetgeen is bepaald in deze Verwerkersovereenkomst.
- 7.8. De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst gelden tevens voor dochterondernemingen van Partijen.

Rate.nl

ROTTERDAM

Datum: 04-03-2020

Datum: _____



Inge Proost

BIJLAGE 1 | TE VERWERKEN PERSOONSgegevens EN DOEL VAN VERWERKING

Beschrijving doeleinden en wijze van verwerking:

Overeenkomstig het bepaalde in de Hoofdovereenkomst zal Rate.nl de persoonsgegevens slechts en uitsluitend verwerken en via het Rate.nl dashboard ontsluiten om resultaten van door klant uitgezette tevredenheidsonderzoeken, klantervaringen, medewerkerervaringen, Audit's of andere uitdraag weer te geven, door middel van digitale enquêtes/vragenlijsten. Het uiteindelijke doel van het verwerken van deze gegevens is om de kwaliteit van het zorg te verbeteren. Dit doet Rate.nl door middel van het beschikbaar stellen van haar Dienst waarmee patiënten en klanten eenvoudig hun feedback, ervaringen of puntmetingen kunnen delen of worden verzameld. Het uiteindelijke doel van het verwerken van persoonsgegevens is om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en patiënt- en klantgerichter te maken.

Categorieën van Betrokkenen:

De volgende categorieën personen zullen betrokkenen zijn bij de verwerking van persoonsgegevens:

- Accelerators
- Doelgroep 2
- Doelgroep 3
- Doelgroep 4

Persoonsgegevens:

- E-mail
- Wachtwoord
- Hint / Alias / Naam

(Groepen) geautoriseerde medewerkers die persoonsgegevens verwerken (eventueel gedifferentieerd naar verwerkingshandelingen en autorisaties):

- Kijkrol
- Manager- en bewerkrol
- Administrator

BIJLAGE 2 | SUB-VERWERKERS

Onderneming	Activiteit	Binnen of buiten E.U. / E.E.R.	Instrument ten grondslag aan doorgifte indien buiten E.U. / E.E.R.
TransIP	Hosting	NL	