

# Verwerkersovereenkomst

CONVENIENT FASTGUIDE B.V.

Mei 2018

## INLEIDING

Dit document vormt de verwerkersovereenkomst voor Convenient Fastguide B.V. Producten en Diensten, vervolgens te noemen Fastguide. In deze verwerkersovereenkomst leggen de Partijen vast wat over en weer de rechten, plichten, rollen en verantwoordelijkheden zijn met betrekking tot het veilig en rechtmatig Verwerken van Persoonsgegevens in het kader van de verstrekking van Fastguide Producten en Diensten. De Partijen geven met deze verwerkersovereenkomst invulling aan hun verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## ARTIKEL 1: DEFINITIES

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities als in de gebruiksovereenkomst, tenzij en voor zover daar in dit document uitdrukkelijk van is afgeweken.

Hieronder is een lijst met aanvullende definities opgenomen.

Betrokkene	degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
Inbreuk in verband met Persoonsgegevens	een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
Persoonsgegevens	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Fastguide in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van klant verwerkt.
Subverwerker	de Partij die door Verwerker wordt ingeschakeld als Verwerker ten behoeve van de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van deze verwerkersovereenkomst en de gebruiksovereenkomst
Verwerken	een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.
Verwerker	een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt; hierna te noemen Fastguide.
Verwerkingsverantwoordelijke	een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze Verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de Verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen; hierna te noemen klant.

## ARTIKEL 2: ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 2.1 Partijen erkennen dat Fastguide in haar Producten en Diensten Persoonsgegevens zal Verwerken waar klant volgens de Verordening de Verwerkersverantwoordelijke voor is. Naar opvatting van de Partijen vormt Fastguide daarbij de Verwerker.
- 2.2 Deze verwerkersovereenkomst regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door Fastguide.
- 2.3 Fastguide garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de Verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd
- 2.4 Verwerker en Verantwoordelijke zullen ieder zorgdragen voor de naleving van de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, zoals de AVG.

## ARTIKEL 3: LOOPTIJD

- 3.1 De verwerkersovereenkomst kent dezelfde looptijd als de Intramed gebruiksovereenkomst.
- 3.2 Deze verwerkersovereenkomst is van kracht voor zolang als Verwerker (toegang tot) Persoonsgegevens heeft in het kader van de levering van Producten of Diensten aan Verantwoordelijke. Deze verwerkersovereenkomst kan slechts eindigen wanneer Verwerker geen Persoonsgegevens van Verantwoordelijke meer bezit.
- 3.3 Geen van Partijen kan deze verwerkersovereenkomst tussentijds opzeggen.

## ARTIKEL 4: VERWERKINGSBEVOEGDHEID FASTGUIDE

- 4.1 Fastguide Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en op basis van Schriftelijke instructies van klant behoudens afwijkende wettelijke voorschriften die op Fastguide van toepassing zijn.
- 4.2 Indien een instructie als bedoeld in het eerste lid naar het oordeel van Fastguide in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij klant daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis.
- 4.3 Indien Fastguide op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij klant onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 4.4 Fastguide heeft geen zeggenschap over het doel van de Verwerking van Persoonsgegevens.

## ARTIKEL 5: BEVEILIGING VAN DE VERWERKING

- 5.1 Partijen zullen gezamenlijk zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau voor de Verwerkte Persoonsgegevens. Klant draagt daarbij als Verantwoordelijke de hoofdverantwoordelijkheid.
- 5.2 Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Fastguide waarborgt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
- 5.3 Fastguide Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk Schriftelijk toestemming heeft verkregen van klant en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 5.4 Fastguide verleent klant bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen te weten: beveiliging, melding van datalekken en geveenseffectbeoordeling (Data Protect Impact Assessment).

- 5.5 Fastguide zal indien daar aanleiding toe is klant op de hoogte stellen van de beveiligingsmaatregelen die zij en haar Subverwerkers nemen en om die maatregelen correct ten uitvoer te (doen) brengen.
- 5.6 Klant heeft tot de taak om zich ervan te vergewissen dat de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die van toepassing zijn op de Producten en/of Diensten, passend zijn gelet op de risico's die de Verwerkingen en de aard van de Persoonsgegevens met zich meebrengen, de kosten en de stand der techniek.
- 5.7 Klant verklaart na ondertekening van het Aanvraagformulier dat de bijbehorende gebruiksovereenkomst, service level agreement en verwerkersovereenkomst van toepassing zijn. Klant vrijwaart Fastguide tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de maatregelen zoals beschreven in de gebruiksovereenkomst, service level agreement en verwerkersovereenkomst, mits correct nageleefd, niet passend zouden zijn.
- 5.8 Klant staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze Persoonsgegevens in zal voeren in de systemen van Fastguide of anderszins ter beschikking zal stellen aan Fastguide.
- 5.9 Fastguide staat ervoor in dat eenieder die handelt onder het gezag van Fastguide, voor zover deze toegang heeft tot Persoonsgegevens waar klant de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in overeenstemming met de overeengekomen beveiligingsmaatregelen en in opdracht van klant, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

## ARTIKEL 6: GEHEIMHOUDING

- 6.1 De Persoonsgegevens hebben een Vertrouwelijk karakter.
- 6.2 Alle medewerkers van Fastguide die gemachtigd zijn tot het Verwerken van Persoonsgegevens hebben zich ertoe verbonden geheimhouding in acht te nemen.

## ARTIKEL 7: SUBVERWERKER

- 7.1 Wanneer Fastguide, een andere Verwerker inschakelt om ten behoeve van klant verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze andere Verwerker bij een Overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.
- 7.2 Fastguide zal geen nieuwe Subverwerkers gegevens laten Verwerken zonder klant daarover via de nieuwsbrief tijdig te informeren. Klant kan, indien hij dat nodig acht, binnen 7 dagen na bekendmaking bezwaar maken bij Fastguide tegen de Subverwerker. Bezwaar door klant moet Schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Fastguide.

## ARTIKEL 8: BIJSTAND VANWEGE RECHTEN VAN BETROKKE NE

- 8.1 Fastguide verwijst Betrokkene indien deze een verzoek aan Fastguide doet altijd door naar klant.
- 8.2 Fastguide stelt klant in staat om te voldoen aan haar plichten volgens de Verordening, indien Betrokkene hun privacyrechten uitoefenen zoals het recht op inzage, correctie, gegevenswissing en dataportabiliteit.

## ARTIKEL 9: INBREUK IN VERBAND MET PERSOONSgegevens/DATALEKKEN

- 9.1 Fastguide informeert klant zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 9.2 Fastguide informeert klant ook na een melding op grond van het eerste lid van artikel 8 over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 9.3 Klant kan Fastguide op de hoogte stellen van een mogelijk datalek door contact op te nemen met het service centrum van Fastguide via tel: 0182-621121 of via email op [helpdesk@fastguide.nl](mailto:helpdesk@fastguide.nl), voor gebruikers van eGPO via email op [helpdesk@egpo.nl](mailto:helpdesk@egpo.nl) of tel: 0182-621138 en voor gebruikers van Revalidatiedossier.nl via email op [helpdesk@revalidatiedossier.nl](mailto:helpdesk@revalidatiedossier.nl) of tel: 0182-6221133.
- 9.4 Fastguide en/of klant dragen de door henzelf in verband met de melding aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit en Betrokkene te maken kosten.

## ARTIKEL 10: TERUGGAVE PERSOONSgegevens

- 10.1 Na afloop van de Overeenkomst draagt Fastguide, naar gelang de keuze van klant, zorg voor het terugbezorgen aan klant of het wissen van alle Persoonsgegevens. Fastguide verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 10.2 Persoonsgegevens worden in de door Fastguide aangegeven vorm en op de door Fastguide aangegeven wijze afdoende beveiligd terugbezorgd in een gangbaar bestandsformat via een downloadlink of via een gangbare datadrager.

## ARTIKEL 11: INFORMATIEPLICHT EN AUDIT

- 11.1 Fastguide stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst zijn en worden nagekomen.
- 11.2 De informatiebeveiliging van Fastguide is via moederbedrijf Convenient BV gecertificeerd voor de normen ISO 27001 en NEN 7510. Deze certificaten zijn per email op te vragen op [helpdesk@fastguide.nl](mailto:helpdesk@fastguide.nl). Om deze certificeringen te behouden laat Convenient audits uitvoeren door een onafhankelijk terzake kundig auditbureau. Klant kan op verzoek inzage krijgen in de resultaten van deze externe audits.
- 11.3 Indien klant daar ondanks de in artikel 10.2 genoemde certificering en audits aanleiding toe ziet, zal Fastguide medewerking verlenen aan audits om te bepalen dat de gegevensverwerking voldoet aan de eisen van de AVG, Dergelijke audits kunnen maximaal één keer per jaar worden uitgevoerd door een onafhankelijke en terzake kundige partij. De kosten hiervan worden volledig gedragen door de klant.
- 11.4 Fastguide kan klant op verzoek zijn medewerking verlenen als klant een Data Protection Impact Assessment (DPIA) laat uitvoeren door inzicht te verschaffen in gegevensstromen en beveiligingsmaatregelen.

## ONDERTEKENING

**Convenient Fastguide B.V.**

**Organisatie:**

**Naam:** W. Hogerwaard

**Naam:**

**Functie:** General Manager

**Functie:**

**Datum:** 15 mei 2018

**Datum:**

**Handtekening:**

**Handtekening:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. Hogerwaard', written in a cursive style.

# Verwerkingsregister

CONVENIENT FASTGUIDE B.V.

De aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Betrokkenen zijn :

Het onderwerp/aard en doel van het Verwerken	Herstel/conversie/exports/opslag van praktijk administraties
Persoonsgegevens	<p>Persoonsgegevens van medewerkers en patiënten zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Naam, straat en huisnummer, postcode, telefoonnummer, geboortedatum, BSN nummer, email adres, verzekeringsgegevens, godsdienst of levensovertuiging;</li> <li>○ ras;</li> <li>○ gezondheid;</li> <li>○ seksuele leven;</li> </ul>
Betrokkenen	Medewerkers (waaronder therapeuten) en patiënten.
Bewaartermijn	Zolang als de gebruiksovereenkomst voortduurt
Land van verwerken	Nederland
Subverwerker	Geen

# Beveiligingsmaatregelen

## CONVENIENT FASTGUIDE B.V.

#	Onderwerp	Maatregel
1	Informatie-beveiligings- en privacybeleid	Er is vanuit moederbedrijf Convenient B.V. een informatiebeveiligings- en privacybeleid dat voldoet aan de AVG en eventuele richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en aansluit op de standaarden voor informatiebeveiliging ISO 27001 en NEN 7510. Dit beleid is intern gecommuniceerd en concreet geïmplementeerd door middel van gedocumenteerde procedures.
2	Certificering.	Er is vanuit moederbedrijf Convenient B.V. een managementsysteem voor informatiebeveiliging (gecombineerd ISMS/DPMS). Dit managementsysteem is opgezet en ingericht conform de standaarden voor informatiebeveiliging ISO 27001 en NEN 7510. Het systeem is gecertificeerd door de onafhankelijke auditpartij BSI.
3	Access management	De principes van 'least privilege' en 'need-to-know' worden toegepast op personeel en toegestane Subverwerkers. Gebruikerstoegang wordt tijdig ingetrokken of gewijzigd bij enige verandering in de status van personeel, leveranciers, klanten, zakelijke partners of derden. Er wordt gebruik gemaakt van actuele en algemeen als veilig beschouwde vormen van versleuteling en encryptie ten behoeve van identificatie, authenticatie en autorisatie.
4	Personeel	Medewerkers worden geïnformeerd over hun verantwoordelijkheden m.b.t. privacy en informatiebeveiliging en er wordt erop toegezien dat zij hun verplichtingen nakomen. Medewerkers die toegang hebben tot patiëntgegevens zijn gebonden aan geheimhouding.
5	Contract-management (Sub)verwerkers	Met iedere toegestane (Sub)verwerker wordt een (sub)verwerkersovereenkomst gesloten, die de (Sub)verwerker contractueel verplicht tot nakoming van dezelfde verplichtingen in verband met de verwerking als in de verwerkersovereenkomst waar deze bijlage bij hoort.
6	Security incident & response	Er is vanuit moederbedrijf Convenient B.V. een gedocumenteerd security incident response plan dat geschikt is om Datalekken te detecteren, op te lossen en te melden, in overeenstemming met de verplichtingen in deze verwerkersovereenkomst.
7	Vulnerability / patch management	Er wordt periodiek beoordeeld of er kwetsbaarheden binnen de gebruikte applicaties, systemen en netwerken zijn. Patches en updates voor gevonden kwetsbaarheden worden doorgevoerd.
8	Netwerk- en systeem-beveiliging	Er zijn maatregelen getroffen om malware en misbruik van het netwerk en de systemen tegen te gaan en te detecteren (zoals firewalls en software van betrouwbare leveranciers).
9	Fysieke toegangs-beveiliging	Er zijn passende maatregelen (zoals sloten, alarmsystemen) genomen om de ruimtes waarin de Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt, te beveiligen tegen onbevoegde toegang.



10	Logging	Er vindt logging plaats waarmee inzicht wordt verkregen in welke gebruikers op welke momenten inloggen.
11	Locatie	Persoonsgegevens worden verwerkt binnen de grenzen van de Europese Unie.
12	Business continuity & disaster recovery	Er is beleid en er zijn procedures en processen geïmplementeerd om te waarborgen dat de geleverde Diensten of Producten en de verwerkte Persoonsgegevens beschikbaar blijven in geval van onvoorziene omstandigheden en rampen, dan wel zo snel mogelijk volledig worden hersteld.
13	Applicatie-ontwikkeling – beveiligingsprincipes	Er worden beveiligingsprincipes toegepast om informatiebeveiliging in applicatieontwikkeling te integreren.
14	Onafhankelijke controle	Externe audits, kwetsbaarheidsscans en penetratietests worden vanuit moederbedrijf Convenient B.V. periodiek uitgevoerd op applicaties en netwerken om zwakheden en potentiële Datalekken te ontdekken.