

# Verwerkersovereenkomst

## Uitsluitend van toepassing op KPN Zakelijke Markt dienstverlening

Versie november 2022



De partij die goederen of diensten afneemt van KPN (de “Klant”); en

KPN B.V., een vennootschap naar Nederlands recht met beperkte aansprakelijkheid, gevestigd aan de Wilhelminakade 123, 3072 AP te Rotterdam, geregistreerd in het Handelsregister onder nummer 27124701 (“KPN”);

gezamenlijk “Partijen” en ieder afzonderlijk een “Partij”,

#### OVERWEGENDE DAT:

- A. Partijen (een) Overeenkomst(en) zijn aangegaan, in het kader waarvan KPN als verwerker persoonsgegevens zal verwerken in de gevallen zoals beschreven in deze Verwerkersovereenkomst en de Specificatie.
- B. Partijen in deze Verwerkingsovereenkomst de afspraken over de verwerkingen van persoonsgegevens in het kader van de diensten wensen vast te leggen.

#### KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

## 1 Definities

- 1.1. De begrippen “Persoonsgegevens”, “Verwerken”, “Betrokkene”, “Verwerkingsverantwoordelijke” en “Verwerker” hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
- 1.2. De met een hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis die daaraan hieronder is toegekend.

AVG	Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
Datalek	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 verstuurde, opgeslagen of op andere wijze verwerkte gegevens.
EU Standaard Contract	door de EU opgestelde standaard contract bepalingen voor de overdracht van Persoonsgegevens naar verwerkers gevestigd in derde landen (artikel 46, lid 2, sub c en d AVG).
Overeenkomst	de overeenkomst op basis waarvan de Klant goederen en/of diensten afneemt van KPN.
Privacywetgeving	de AVG, de Uitvoeringswet AVG, de Telecommunicatiewet, inclusief alle krachtens deze regelingen vastgestelde wet- of regelgeving, en alle overige toepasselijke wet- en regelgeving die van toepassing is op de Verwerking van Persoonsgegevens.
Specificatie	Het document waarin de details van de verwerking per afgenomen dienst zijn vastgelegd.
Subverwerker	iedere niet-ondergeschikte derde partij die door Verwerker (KPN) is ingeschakeld bij de verwerking van Persoonsgegevens. Dit gaat niet om personeel van de Verwerker.
Verwerkersovereenkomst	deze overeenkomst.

## 2 Algemene beginselen

- 2.1. Deze Verwerkersovereenkomst is een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst en is uitsluitend van toepassing op de Verwerking van Persoonsgegevens door KPN in de rol van Verwerker, indien en voor zover zulks is bepaald in de Specificatie. Deze Verwerkersovereenkomst is niet van toepassing op Verwerkingen waarvoor KPN de Verwerkingsverantwoordelijke is.
- 2.2. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 2.3. KPN Verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend conform de schriftelijke instructies van de Klant. Deze instructies zijn vastgelegd in de Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en de Specificatie. KPN stelt de Klant op de hoogte indien naar zijn oordeel de instructies in strijd zijn met de Privacywetgeving.
- 2.4. KPN beschouwt de Persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie en draagt er zorg voor dat al haar medewerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens gebonden zijn aan een contractuele verplichting tot geheimhouding.
- 2.5. KPN verwerkt de Persoonsgegevens in de rol als Verwerker nooit voor eigen doeleinden. Indien KPN op basis van toepasselijke Privacywetgeving verplicht is om Persoonsgegevens te verwerken, zonder daartoe een schriftelijke instructie van de Klant te ontvangen, zal KPN de Klant op de hoogte stellen van die verplichting, tenzij een dergelijke mededeling in strijd is met wet- of regelgeving.

## 3 Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

- 3.1. KPN neemt aantoonbaar, passende en doeltreffende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname, onrechtmatige wijziging of enige vorm van onrechtmatige Verwerking, alsmede om de (tijds) beschikbaarheid van die Persoonsgegevens te waarborgen. KPN kan nimmer garanderen dat de door KPN getroffen technische en organisatorische maatregelen alle Datalekken voorkomen.
- 3.2. De maatregelen die KPN neemt zijn vastgelegd in de KPN Security Policy, zoals die van tijd tot tijd wordt bijgewerkt om te blijven voldoen aan artikel 3.1.

## 4 Subverwerkers

- 4.1. KPN mag geen Subverwerkers inschakelen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant. De toestemming wordt geacht te zijn verleend aan de Subverwerkers die genoemd zijn in de Specificatie.
- 4.2. KPN informeert de Klant schriftelijk over het voornemen om een nieuwe Subverwerker aan te stellen en stelt de Klant gedurende 15 werkdagen na deze kennisgeving in de gelegenheid om op redelijke gronden gemotiveerd bezwaar te maken tegen de aanstelling van een nieuwe Subverwerker. De toestemming wordt geacht te zijn verleend indien de Klant niet binnen deze termijn bezwaar heeft gemaakt. In het geval de Klant bezwaar maakt tegen een Subverwerker, doet KPN een poging te goeder trouw om een passend alternatief te vinden.
- 4.3. KPN draagt er zorg voor dat haar Subverwerkers contractueel gebonden zijn aan gelijkwaardige verplichtingen die niet minder bescherming bieden aan de persoonsgegevens dan die waartoe KPN op grond van deze Verwerkersovereenkomst verplicht is.
- 4.4. KPN is aansprakelijk voor de handelingen van een Subverwerker alsof die handelingen door KPN zelf waren verricht. De aansprakelijkheid van KPN voor het handelen van Subverwerkers is beperkt tot het bedrag van de vergoeding die uit hoofde van een toegerekende tekortkoming van Subverwerker daadwerkelijk door Subverwerker aan KPN wordt uitgekeerd.

## 5 Doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER

- 5.1. Klant geeft hierbij algemene toestemming voor het doorgeven van persoonsgegevens naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), onder dezelfde voorwaarden als genoemd in artikel 4 (bij Subverwerkers). Aanvullend is doorgifte toegestaan indien:
  - a. de persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land waarvan de Europese Commissie heeft besloten dat het beschikt over een adequaat wettelijk beschermingsniveau; of
  - b. de doorgifte geschiedt op basis van goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals bedoeld in art 47 AVG; of
  - c. de doorgifte geschiedt op basis van het EU Standaard Contract.

## 6 Medewerking bij nakoming van wettelijke verplichtingen

- 6.1. Partijen verlenen elkaar alle medewerking die redelijkerwijze verwacht mag worden.
- 6.2. KPN brengt de Klant onverwijld op de hoogte als KPN zich bewust wordt van omstandigheden of veranderingen in Privacywetgeving die het nakomen van haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst substantieel bemoeilijken.
- 6.3. Indien wijzigingen in de Privacywetgeving noodzaken tot wijzigingen in deze Verwerkersovereenkomst, zullen Partijen te goeder trouw in onderhandeling treden daarover.
- 6.4. KPN zal op redelijk verzoek van de Klant de benodigde bijstand verlenen bij de uitvoering van een DPIA. Indien vereist op grond van artikel 36 AVG, zal KPN de Klant de benodigde bijstand verlenen voor een voorafgaande raadpleging van een bevoegde toezichhoudende autoriteit. KPN is gerechtigd de redelijke kosten van bijstand als bedoeld in dit artikellid in rekening te brengen bij de Klant.
- 6.5. KPN zal de Klant onverwijld informeren in het geval dat zij een verzoek van een Betrokkene ontvangt waarin deze een beroep doet op de rechten uit hoofdstuk III van de AVG. KPN verleent op verzoek van de Klant de in redelijkheid benodigde medewerking voor een adequate afhandeling van een dergelijk verzoek. KPN is gerechtigd de redelijke kosten van bijstand als bedoeld in dit artikellid in rekening te brengen bij de Klant.
- 6.6. KPN brengt de Klant onverwijld op de hoogte als zij wettelijk verplicht is tot het verstrekken van (inzage in) persoonsgegevens aan derden, tenzij zulks wettelijke verboden is.

## 7 Inspectie

- 7.1. KPN stelt op verzoek van de Klant de aanwezige informatie beschikbaar die de Klant in redelijkheid nodig heeft om aan te tonen dat ze de verplichtingen uit artikel 28 AVG nakomt.
- 7.2. De Klant heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de AVG door KPN. Op verzoek zal KPN de Klant in staat stellen eenmaal per jaar de verwerkingen te laten inspecteren door een onafhankelijk deskundige. KPN geeft toegang tot alle in redelijke verzochte informatie en faciliteiten, op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip. KPN mag beperkingen stellen aan een dergelijke inspectie om de continuïteit en de vertrouwelijkheid van haar dienstverlening te waarborgen. De kosten van de inspectie, inclusief de kosten die KPN inzake de inspectie maakt, worden gedragen door de Klant.
- 7.3. Indien beschikbaar zal KPN op eerste verzoek van de Klant een door een onafhankelijke en ter zake deskundige derde afgegeven certificaat overleggen waaruit volgt dat KPN voldoet aan de normen en standaarden die ingevolge de Overeenkomst van toepassing zijn op de dienstverlening.
- 7.4. KPN verleent aan de toezichhoudende autoriteit toegang tot de voor de Verwerkingen relevante systemen, faciliteiten en ondersteunende documentatie. KPN brengt de Klant er van op de hoogte als zij een dergelijk verzoek ontvangt, tenzij zulks bij wet verboden is.

## 8 Inbreuk in verband met persoonsgegevens

- 8.1. KPN stelt de Klant zonder onnodige vertraging en in elke geval binnen 36 uur na ontdekking op de hoogte van een Datalek. KPN zal daarbij alle relevante en beschikbare informatie verstrekken over:
  - a. de aard van het Datalek;
  - b. de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens;
  - c. de (mogelijk) getroffen Betrokkenen;
  - d. de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van het Datalek; en
  - e. de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om het Datalek op te lossen en de gevolgen en de schade zoveel mogelijk te beperken.
- 8.2. KPN zal in het geval zich een Datalek bij haar voordoet:
  - a. maatregelen nemen die redelijkerwijs van haar kunnen worden verwacht om het Datalek te herstellen en de gevolgen daarvan te beperken;
  - b. de Klant op verzoek voorzien van aanvullende informatie die de Klant nodig heeft om aan artikel 33 en 34 te voldoen, voor zover KPN daarover beschikt;
  - c. in overleg met de Klant treden om afspraken te maken over risico beperkende maatregelen;
  - d. geen informatie verstrekken over het Datalek aan de pers, betrokkenen of andere derde partijen, tenzij KPN daartoe wettelijk verplicht is;
  - e. geschreven procedures geïmplementeerd hebben zodat zij de Klant tijdig kan informeren over een Datalek.

## 9 Vernietiging van de persoonsgegevens

- 9.1. KPN vernietigt de Persoonsgegevens na het verstrijken van de bewaartermijnen die zijn opgenomen in de Specificatie en uiterlijk binnen 90 dagen na beëindiging van de Overeenkomst.
- 9.2. KPN verleent de Klant medewerking om bij beëindiging van de Overeenkomst een kopie van de Persoonsgegevens te verkrijgen in een format dat past bij de dienst. KPN kan deze medewerking verlenen door de Klant een digitale omgeving te bieden waarbinnen de Klant zelf een kopie van de persoonsgegevens kan genereren. In zulks geval is Klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van de kopie van de Persoonsgegevens die klant wenst te behouden.

## 10 Looptijd van de overeenkomst

- 10.1. De looptijd van deze Verwerkingsovereenkomst zal hetzelfde zijn als de Overeenkomst. Indien de verleende diensten ook na de beëindiging van de Overeenkomst moeten worden voortgezet (bijvoorbeeld door een exitregeling), dan zijn de bepalingen van deze Verwerkingsovereenkomst blijvend van kracht op deze verdere levering van diensten voor de gehele duur van de feitelijke samenwerking. In zulks geval worden de redelijke kosten die KPN voor het voorzetten van de dienst in rekening gebracht bij Klant.

## 11 Aansprakelijkheid

- 11.1. De in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst.
- 11.2. In afwijking van lid 1 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit aan een Partij opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit:
  - a. een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst; of
  - b. een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens, is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de Partij die de boete opgelegd heeft gekregen voor

- het bedrag van de boete, waarbij een maximum van 1.000.000 euro (zegge: 1 miljoen euro) geldt.
- 11.3. Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgeaat.

## 12 Slotbepalingen

- 12.1. KPN doet mededelingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst aan de contactpersoon die bij KPN bekend is. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om KPN op de hoogte te stellen van wijzigingen van de contactpersoon en contactgegevens.
- 12.2. KPN is gerechtigd om kosten in rekening te brengen voor het verlenen van medewerking op basis van deze Verwerkingsovereenkomst voor zover die medewerking niet inbegrepen is in de overeengekomen dienstverlening.
- 12.3. In geval van nietigheid c.q. vernietigbaarheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 12.4. Indien de Verwerkersovereenkomst strijdig is met de Overeenkomst, prevaleert de Verwerkersovereenkomst.
- 12.5. Met het sluiten van deze Verwerkersovereenkomst vervallen eventuele eerder gesloten verwerkersovereenkomsten.
- 12.6. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
- 12.7. Partijen zullen de inhoud van deze Verwerkersovereenkomst vertrouwelijk houden.