

Verwerkersovereenkomst

De partijen bij deze Verwerkersovereenkomst zijn dezelfde partijen als genoemd in de Offerte en/of Opdrachtbevestiging, waarbij de eenmanszaak Crewn kwalificeert als Verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke. Partijen worden hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen'.

Overwegende dat:

- A. Partijen een Opdracht zijn aangegaan voor het leveren van diensten door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, bij de uitvoering waarvan Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt, althans Verwerker in aanraking kan komen met Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke;
- B. Partijen het beschermen van deze Persoonsgegevens belangrijk vinden;
- C. Partijen overeenkomstig artikel 28 lid 3 van de AVG hun afspraken over het verwerken van de Persoonsgegevens in deze Verwerkersovereenkomst willen vastleggen.

Zijn overeengekomen:

Artikel 1. Definities

De in deze Verwerkersovereenkomst gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

- 1. **Bijlage:** een bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst die daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
- 2. **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de Betrokkene'), zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 AVG. Als identificeerbaar geldt een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, identificatienummer, locatiegegevens of een online identicator, of van elementen die kenmerkend zijn voor de identiteit van die persoon.
- 3. **Betrokkene(n):** de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben (artikel 4 lid 1 AVG).
- 4. **Verwerking:** een bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens, al dan niet geautomatiseerd, zoals verzamelen, vastleggen, ordenen, opslaan, bijwerken, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, combineren, afschermen, wissen of vernietigen (artikel 4 lid 2 AVG).
- 5. **Verwerkingsverantwoordelijke:** Opdrachtgever (artikel 4 lid 7 AVG).
- 6. **Verwerker:** Crewn (artikel 4 lid 8 AVG).
- 7. **Verwerkersovereenkomst:** deze overeenkomst inclusief de Bijlagen (artikel 28 lid 3 AVG).
- 8. **Opdracht:** de Opdracht waaruit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeit, inclusief eventueel daaraan toegevoegde bijlagen.
- 9. **Datalek:** een inbreuk in verband met Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval iedere inbreuk op genomen organisatorische en/of technische beveiligingsmaatregelen die leidt tot vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot (doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte) Persoonsgegevens.
- 10. **Toezichthouder:** de onafhankelijke overheidsinstantie belast met toezicht op de verwerking van Persoonsgegevens; in Nederland de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 11. **Partijen:** de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker.
- 12. **Wet- en Regelgeving:** hieronder valt in ieder geval, maar niet uitsluitend, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

13. **Derde(n):** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, de Verwerkingsverantwoordelijke, de Verwerker of personen die onder rechtstreeks gezag van Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker gemachtigd zijn Persoonsgegevens te verwerken.
14. **Startdatum:** de ingangsdatum van de Opdracht.
15. **Sub-Verwerker:** een andere verwerker die door Verwerker is ingeschakeld om ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.

Artikel 2. Totstandkoming, duur en einde van de Verwerkersovereenkomst

1. Deze Verwerkersovereenkomst geldt met ingang van de Startdatum.
2. Deze Verwerkersovereenkomst blijft van kracht zolang Verwerker op enige wijze de beschikking heeft of zal verkrijgen over Persoonsgegevens afkomstig van Verwerkingsverantwoordelijke. Pas nadat voor Partijen kenbaar is dat Verwerker geen beschikking meer heeft of zal verkrijgen over deze Persoonsgegevens, kan de Verwerkersovereenkomst door ieder der Partijen met onmiddellijke ingang worden opgezegd. De Verwerkersovereenkomst is in ieder geval van kracht gedurende de looptijd van de Opdracht.
3. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Opdracht en kan niet apart (tussentijds) worden opgezegd.
4. Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn alleen bindend voor zover Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zelf optreedt als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, wordt deze Verwerkersovereenkomst gelezen als sub-verwerkersovereenkomst, waarbij 'Verwerker' wordt gelezen als 'Sub-Verwerker', 'Verwerkingsverantwoordelijke' als 'Verwerker' en 'Sub-Verwerker' als 'Sub-Sub-Verwerker'. De beperking van het auditrecht op broncode en AI-modellen (artikel 4.3) blijft onverminderd van kracht, ongeacht de rolverdeling. Partijen passen Bijlage 1 in overleg aan zodra deze spiegeling wordt toegepast. In alle overige gevallen blijft deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG.

Artikel 3. Verwerken Persoonsgegevens

1. Verwerker verwerkt uitsluitend de Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht en verder uitsluitend op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke. De feitelijke Verwerkingen zijn afhankelijk van de afgenomen diensten. In Bijlage 1 is een niet-uitputtend overzicht opgenomen van Persoonsgegevens, categorieën van Betrokkenen en feitelijke Verwerkingen. Indien de dienstverlening AI-functionaliteit omvat, geldt aanvullend dat Verwerker de Persoonsgegevens niet gebruikt voor het trainen of (door)ontwikkelen van (generieke) AI-modellen, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
2. Verwerker kan Persoonsgegevens ontvangen via derden-platformen en externe API-leveranciers, waaronder softwareplatformen waarmee de dienst van Verwerker is geïntegreerd (zoals e-mailservers, calculatie- en planningssoftware). Verwerker is niet verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid of actualiteit van de op deze wijze ontvangen Persoonsgegevens. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat deze gegevens op een rechtmatige grondslag aan Verwerker worden verstrekt en vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden die hiermee verband houden.
3. Indien een Betrokkene zijn of haar rechten onder de geldende Wet- en Regelgeving wil uitoefenen, informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover.
4. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke in kennis indien een instructie naar haar mening in strijd is met de Wet- en Regelgeving.
5. Verwerker ondersteunt Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover mogelijk en binnen de wettelijke termijnen, bij het voldoen aan diens verplichtingen onder de Wet- en Regelgeving, waaronder verzoeken van Betrokkenen (inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming) en de verplichtingen uit de

artikelen 32 tot en met 36 AVG. Verwerker mag de hiermee gemoeide kosten in rekening brengen tegen het dan geldende uurtarief.

6. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker algemene toestemming om Sub-Verwerkers in te schakelen in de zin van artikel 28 lid 2 AVG. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek over de ingezette Sub-Verwerkers en over nieuwe of gewijzigde Sub-Verwerkers. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zich op redelijke gronden niet kan verenigen met een voorgenomen wijziging of toevoeging, kan hij bezwaar maken. Verwerker mag binnen een termijn van vier weken een alternatief bieden.
7. Wanneer Verwerker een Sub-Verwerker inschakelt, zorgt Verwerker ervoor dat wordt voldaan aan artikel 28 lid 4 AVG, waarbij de Sub-Verwerker zich in ieder geval verplicht tot passende technische en organisatorische maatregelen en tot geheimhouding.
8. Het is Verwerker buiten de uitvoering van de Opdracht niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Verwerkingsverantwoordelijke te verstrekken, tenzij op schriftelijk verzoek of met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Artikel 4. Beveiliging Persoonsgegevens

1. Partijen dragen er zorg voor dat de Persoonsgegevens voldoende worden beveiligd en nemen passende technische en organisatorische maatregelen om verlies en onrechtmatige Verwerking te voorkomen.
2. Verwerker heeft uiterlijk op het moment van acceptatie van de Offerte en/of Opdrachtbevestiging, dan wel bij aanvang van de Verwerking, de beveiligingsmaatregelen genomen die zijn opgenomen in Bijlage 2 en die door Verwerkingsverantwoordelijke als passend worden beschouwd. Verwerker mag deze maatregelen van tijd tot tijd evalueren en aanpassen.
3. Verwerkingsverantwoordelijke mag, in overleg met Verwerker, maximaal één keer per jaar voor eigen rekening een audit (laten) uitvoeren om te bepalen of de verwerking voldoet aan de Wet- en Regelgeving en deze Verwerkersovereenkomst. Een verzoek daartoe wordt met redenen omkleed. Verwerker stelt de benodigde informatie beschikbaar om nakoming aan te tonen. De audit wordt uitgevoerd met inachtneming van de geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen van Verwerker en geeft geen recht op toegang tot gegevens van andere klanten van Verwerker, noch tot de broncode, prompts en/of AI-configuraties van Verwerker. De met de audit gemoeide inspanningen van Verwerker worden in rekening gebracht tegen het dan geldende uurtarief.
4. Wijst een audit uit dat de naleving door Verwerker op onderdelen tekortschiet, dan doet Verwerker concrete verbetervoorstellen. Verwerkingsverantwoordelijke gunt Verwerker een redelijke termijn om de afgesproken oplossing door te voeren; binnen die termijn is Verwerker niet aansprakelijk of schadeplichtig jegens Verwerkingsverantwoordelijke of aan hem gelieerde derden.
5. Partijen treden met elkaar in overleg indien een wijziging van de beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is en trachten daarover in goed overleg overeenstemming te bereiken.

Artikel 5. Geheimhouding

1. Verwerker houdt de Persoonsgegevens die zij in het kader van de Opdracht verwerkt geheim en legt deze geheimhoudingsplicht ook op aan haar personeel en aan alle door haar ingeschakelde personen en Sub-Verwerkers.
2. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, indien een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat, of indien het gegevens betreft zonder geheim of vertrouwelijk karakter die reeds van algemene bekendheid zijn.

Artikel 6. Datalekken

1. Bij ontdekking van een (mogelijk) Datalek informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van de inbreuk. Deze melding bevat: (a) een beschrijving van de aard van de inbreuk, waaronder indien mogelijk de datum en het tijdstip van het incident en de ontdekking, het (aantal) getroffen Betrokkenen en de betrokken categorieën persoonsgegevens; (b) de contactgegevens van het aanspreekpunt binnen Verwerker; (c) de (vermeende) oorzaak van het Datalek; (d) de reeds bekende en te verwachten gevolgen.
2. Verwerker houdt Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover mogelijk, op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en legt de getroffen maatregelen over om het Datalek te beperken, te beëindigen en herhaling te voorkomen.
3. Verwerker meldt een Datalek niet op eigen initiatief aan de Toezichthouder en informeert Betrokkenen niet op eigen initiatief. Die verantwoordelijkheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Indien Verwerker, op welke grondslag dan ook, aansprakelijk is voor schade en kosten die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt in verband met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, waaronder door toedoen van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde boetes en/of dwangsommen, zijn hierop de aansprakelijkheidsbepalingen uit de Samenwerkingsovereenkomst van Verwerker van overeenkomstige toepassing, conform de in de Offerte en/of Opdrachtbevestiging opgenomen rangorde.

Artikel 8. Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn

1. Op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke en in ieder geval na afloop van de Opdracht en de Verwerkersovereenkomst worden alle Persoonsgegevens die Verwerker onder zich heeft, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke geretourneerd aan Verwerkingsverantwoordelijke of een door hem aangewezen derde, dan wel vernietigd en/of gewist, en worden alle bestaande kopieën verwijderd, tenzij opslag Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk verplicht is. De hiermee gemoeide inspanningen worden in rekening gebracht tegen het dan geldende uurtarief. Verwerker bewaart Persoonsgegevens niet langer dan dertig (30) dagen na de laatste verwerking binnen de Opdracht, waarna de gegevens worden verwijderd of geanonimiseerd, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen of opslag wettelijk verplicht is.
2. Tot het einde van deze Verwerkersovereenkomst verleent Verwerker alle medewerking aan de overdracht van de werkzaamheden aan Verwerkingsverantwoordelijke of een opvolgend verwerker. De hiermee gemoeide inspanningen worden in rekening gebracht tegen het dan geldende uurtarief.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Bij wijzigingen in de Opdracht en/of de Wet- en Regelgeving die van invloed zijn op de (wijze van) verwerking van Persoonsgegevens en die wijziging van deze Verwerkersovereenkomst noodzakelijk maken, treden Partijen in overleg en trachten zij zo spoedig mogelijk overeenstemming te bereiken over gewijzigde bepalingen met waar mogelijk dezelfde strekking.
2. Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig of niet afdwingbaar blijkt, tast dit de overige bepalingen niet aan. Partijen komen in dat geval zo spoedig mogelijk een vervangende bepaling overeen die geldig en afdwingbaar is en de oorspronkelijke strekking zo dicht mogelijk benadert.
3. Op deze Verwerkersovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Geschillen die Partijen niet onderling kunnen oplossen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank zoals opgenomen in de Offerte/Opdrachtbevestiging en/of de Samenwerkingsovereenkomst.

Bijlage 1: Specificatie Persoonsgegevens en Betrokkenen

Welke Persoonsgegevens Verwerker in het kader van de Opdracht verwerkt, is mede afhankelijk van de afgenomen diensten. Crewn levert onder andere de volgende diensten:

1. Op maat gebouwde AI-agents, workflows en automatiseringen (waaronder e-mailverwerking, koppelingen met bedrijfssoftware en dashboards);
 - a. Verwerker gebruikt Persoonsgegevens niet voor training of (door)ontwikkeling van (generieke) AI-modellen (tenzij schriftelijk anders overeengekomen);
 - b. Locatie opslag/verwerking: binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij hieronder anders aangegeven;
 - c. Doorgifte buiten de EER: mogelijk, uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de AI-functionaliteit (zoals API-verwerking door de AI-modelleverancier) en uitsluitend met passende waarborgen in de zin van hoofdstuk V AVG (zoals een adequaatheidsbesluit of standaardcontractsbepalingen). De actuele lijst van Sub-Verwerkers wordt op verzoek verstrekt.
2. Hosting, onderhoud, support en helpdesk met betrekking tot de door Crewn geleverde diensten.

Ter illustratie volgt hieronder een niet-limitatieve opsomming van de Persoonsgegevens die Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke kan verwerken, de categorieën van Betrokkenen en de feitelijke verwerkingen die kunnen plaatsvinden.

Persoonsgegevens

- Namen en contactgegevens (e-mail, telefoonnummer, adres etc.)
- Communicatie-inhoud (waaronder e-mailberichten en bijlagen)
- Gegevens van medewerkers (HR-gerelateerde gegevens)
- Bedrijfsgegevens en functietitels
- Financiële gegevens (waaronder offerte- en factuurgegevens)
- Gebruikersnamen en wachtwoorden
- IP-adressen
- Overige gebruikersgegevens en logbestanden
- Beschrijvingen van supportvragen, incidenten en verzoeken die Persoonsgegevens kunnen bevatten

Categorieën van betrokkenen

- Klanten en potentiële klanten van Verwerkingsverantwoordelijke
- Werknemers en contactpersonen van Verwerkingsverantwoordelijke
- Andere relevante zakelijke relaties

Verwerkingen

- Opslaan
- Inzien
- Gebruiken
- Afschermen
- Delen
- Verzamelen
- Vernietigen

Bijlage 2: Beveiligingsmaatregelen

De technische en organisatorische beveiligingsprocedures en -maatregelen voldoen aan toepasselijke en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden. De door Verwerker genomen maatregelen zijn onder meer de volgende:

#	Onderwerp	Maatregel
1	Access management	Toegang tot systemen en klantomgevingen is beperkt tot geautoriseerde personen op basis van rollen en het least-privilege-principe. Toegangsrechten worden periodiek beoordeeld. Multi-factor authenticatie is verplicht voor toegang tot beheeromgevingen en dashboards.
2	Contractmanagement (Sub)verwerkers	Met iedere toegestane (Sub)verwerker wordt een (sub)verwerkersovereenkomst gesloten die de (Sub)verwerker contractueel verplicht tot nakoming van dezelfde verplichtingen als in de verwerkersovereenkomst waarbij deze bijlage hoort.
3	Vulnerability / patch management	Er wordt periodiek beoordeeld of er kwetsbaarheden binnen de systemen zijn. Afhankelijkheden en serversoftware worden actueel gehouden; patches en updates voor gevonden kwetsbaarheden worden doorgevoerd.
4	Netwerk- en systeembeveiliging	Er zijn maatregelen getroffen om malware en misbruik van het netwerk en de systemen tegen te gaan en te detecteren. Applicaties draaien bij professionele cloudleveranciers met netwerkisolatie, firewalling en DDoS-bescherming. API-sleutels en secrets worden versleuteld beheerd en niet in broncode opgeslagen. Webhooks worden geverifieerd op herkomst.
5	Fysieke toegangsbeveiliging	De diensten worden gehost bij professionele cloudproviders in datacenters binnen de EER (tenzij in Bijlage 1 anders aangegeven). Fysieke toegangsbeveiliging van de datacenters valt onder de verantwoordelijkheid van deze providers en hun certificeringen (waaronder ISO 27001).
6	Data protection	Al het dataverkeer tussen de klant, het platform en de servers is versleuteld (TLS/HTTPS). Gegevens worden versleuteld opgeslagen (encryptie at rest). Waar mogelijk worden gegevens gepseudonimiseerd of geanonimiseerd.
7	Back-up	Er worden periodiek back-ups gemaakt met herstelpunten, opgeslagen binnen de EER (indien en voor zover van toepassing op de Opdracht en de systemen waarop Persoonsgegevens worden opgeslagen).