



# Verwerkersovereenkomst Online Platform

9 februari 2024 – Versie 1.18

# Verwerkersovereenkomst voor Persoonsgegevens in het Online platform Dialog

Deze Verwerkersovereenkomst geldt voor Persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie die worden opgeslagen in het Online platform Dialog. Het Online platform is een product van Dialog B.V. (hierna: Dialog). Dialog, geregistreerd bij de KvK onder nummer 84510722, wordt vertegenwoordigd door Stefan Op de Woerd. In deze Verwerkersovereenkomst is Dialog de Verwerker.

De organisatie waar Dialog een Overeenkomst mee heeft gesloten voor het gebruik van het Online platform, is de Verwerkingsverantwoordelijke. In deze Verwerkersovereenkomst is de Verwerkingsverantwoordelijke de volgende organisatie:

Naam organisatie: \_\_\_\_\_

Gevestigd in: \_\_\_\_\_

Vertegenwoordigd door: \_\_\_\_\_

# 1. Wat betekent wat

We vinden het belangrijk dat we hetzelfde verstaan onder de begrippen in deze Verwerkersovereenkomst. Deze hebben de betekenis zoals opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

- A. **Persoonsgegevens:** Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Waar in deze Verwerkersovereenkomst over Persoonsgegevens gesproken wordt, worden alle categorieën bedoeld zoals opgenomen in het Privacybeleid van Dialog (2.6) en Bijlage 1 van deze Verwerkersovereenkomst, die vallen onder de definitie van Persoonsgegevens van artikel 4 lid 1 van de AVG.
- B. **Verwerking:** We spreken van Verwerking wanneer we Persoonsgegevens vastleggen, wijzigen, verzamelen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.
- C. **Verwerkingsverantwoordelijke:** Dit is de hierboven geïdentificeerde organisatie en tevens opdrachtgever.
- D. **Verwerker:** Dit is Dialog als bouwer en beheerder van het Online platform. Dialog Verwerkt Persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke.
- E. **Subverwerker:** Een andere Verwerker, waaronder maar niet beperkt tot groepsmaatschappijen, zustermaatschappijen, dochtermaatschappijen en hulpleveranciers, die Verwerker inschakelt ter ondersteuning van de uitvoering van de Overeenkomst.
- F. **Betrokkenen:** Dit zijn levende, natuurlijke personen waar Persoonsgegevens van worden verwerkt in het Online platform. In dit geval zijn dit de medewerkers van de Verwerkingsverantwoordelijke die gebruik gaan maken van het Online platform. Daarnaast zijn externen die feedback geven aan medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals klanten, ook Betrokkenen.
- G. **Overeenkomst:** Hiermee bedoelen we alle gemaakte afspraken zoals overeengekomen in de getekende offerte voor het gebruik van het Online platform.
- H. **Gegevensbeschermingseffectbeoordeling:** Dit is de beoordeling die wordt uitgevoerd voorafgaand aan een Verwerking, met als doel het in kaart brengen van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van de Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 35 van de AVG.
- I. **Toezichthoudende autoriteit:** Dit is de onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.
- J. **Online platform:** Hiermee refereren we aan het Online platform van Dialog dat te vinden is op <https://app.dialog.nl/>.
- K. **Datalek:** Dit is een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens 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, zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 van de AVG.
- L. **Partijen:** Dit zijn de Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke

M. **Verwerkersovereenkomst:** Deze overeenkomst, inclusief alle bijlagen.

## 2. Looptijd Verwerkersovereenkomst

- A. Deze Verwerkersovereenkomst geldt vanaf het moment dat Partijen deze hebben ondertekend.
- B. Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst en geldt zolang de Overeenkomst duurt.
- C. Wanneer de Overeenkomst eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst van rechtswege.
- D. Deze Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd.
- E. Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst lopen de verplichtingen voor Dialog door. Zoals het melden van Datalekken bij de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Persoonsgegevens van Betrokkenen betrokken zijn, het verlenen van medewerking aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij controles die worden uitgevoerd door de Toezichthoudende autoriteit en de plicht tot geheimhouding.

## 3. Verwerken van Persoonsgegevens

- A. Dialog Verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke en op grond van diens schriftelijke instructies en voor doeleinden zoals bepaald door Verwerkingsverantwoordelijke. Dialog heeft geen zeggenschap over de Persoonsgegevens.
- B. Dialog is Verwerker van de Persoonsgegevens en verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst om Persoonsgegevens te verwerken in het kader van de Overeenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke zal Dialog op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet in de Overeenkomst of in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
- C. Dialog brengt Verwerkingsverantwoordelijke direct op de hoogte indien Dialog reden heeft om aan te nemen dat Dialog niet langer aan de Verwerkersovereenkomst kan voldoen.
- D. Dialog volgt de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke op en Dialog Verwerkt de Persoonsgegevens niet op een andere manier, tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke Dialog daar van tevoren schriftelijk toestemming voor of opdracht toe geeft.
- E. In bijlage 1 is opgenomen welke categorieën, soort en met welke verwerkingsdoeleinden Persoonsgegevens door Dialog Verwerkt worden.
- F. Dialog houdt zich aan de wet- en regelgeving, waaronder de AVG, en Verwerkt de gegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.
- G. Dialog zal op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke kosteloos alle benodigde medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke om uitvoering te geven aan verzoeken van betrokkenen tot inzage, beperking van de verwerking, gegevensoverdracht, correctie- of verwijdering, en/of de uitoefening van enig ander recht van een betrokkene op grond van hoofdstuk III van de AVG. Indien dergelijke verzoeken aan Dialog zijn gericht, stuurt Dialog deze binnen 5 werkdagen door aan Verwerkingsverantwoordelijke (gericht aan de primaire contactpersoon binnen Verwerkingsverantwoordelijke). Dialog zal op dergelijke verzoeken niet reageren, of deze uitvoeren, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke.
- H. Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling wenst uit te voeren, verstrekt Dialog kosteloos alle informatie die de Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft.
- I. De in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken Persoonsgegevens blijven eigendom van de Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende Betrokkene(n).

- J. De verplichtingen van Dialog die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Dialog, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- K. Indien Dialog meent dat de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd zijn met de geldende wet-en regelgeving, stelt Dialog Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk schriftelijk of per email op de hoogte.
- L. Indien een wettelijke verplichting Dialog verplicht tot verwerking van Persoonsgegevens die niet in deze Verwerkersovereenkomst staan, licht Dialog Verwerkingsverantwoordelijke hierover zo snel mogelijk in, tenzij dit bij of krachtens de wet verboden is.
- M. Dialog houdt een register bij van de verwerkingsactiviteiten die voor Verwerkingsverantwoordelijke zijn verricht, dat voldoet aan de eisen die de AVG daaraan stelt, tenzij de uitzondering van artikel 30 lid 5 AVG van toepassing is.
- N. Dialog zorgt ervoor dat Verwerkingsverantwoordelijke altijd toegang heeft tot de Persoonsgegevens en is niet gerechtigd aan Verwerkingsverantwoordelijke deze toegang te ontzeggen, ook niet indien een geschil tussen Partijen zou zijn ontstaan of in een situatie van surséance van betaling of faillissement.

## 4. Subverwerkers Online platform

*Dialog werkt met andere organisaties samen om het Online platform mogelijk te maken. Denk hierbij aan de organisatie die onze servers host, of aan de partij die namens ons geautomatiseerde e-mails verstuurt naar gebruikers van het Online platform. Deze organisaties noemen we Subverwerkers.*

- A. Dialog werkt uitsluitend samen met Subverwerkers waarmee Dialog een Verwerkersovereenkomst heeft afgesloten. In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van deze Subverwerkers.
- B. Wanneer Dialog andere organisaties inschakelt als Subverwerker, gaat Dialog met deze Subverwerkers een schriftelijke overeenkomst aan, waarin Subverwerker, met name ten aanzien van beveiliging en het melden van datalekken, minimaal voldoet aan de eisen die opgenomen zijn in deze Verwerkersovereenkomst.
- C. Wanneer Dialog voor het functioneren van het Online platform samen gaat werken met nieuwe Subverwerkers, zal Dialog de Verwerkingsverantwoordelijke daar proactief, minstens 30 dagen voorafgaand aan nieuwe Verwerkingen met de nieuwe Subverwerker, schriftelijk van op de hoogte stellen.
- D. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke redelijke grond heeft om bezwaar te maken tegen het gebruik van nieuwe of meer Subverwerkers, dan zal de Verwerkingsverantwoordelijke Dialog daarvan onmiddellijk schriftelijk, doch binnen 14 dagen na eerste kennisname, van op de hoogte stellen.
- E. Indien Dialog en de Verwerkingsverantwoordelijke geen overeenstemming bereiken over het samenwerken met de nieuwe Subverwerker, is de Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- F. Persoonsgegevens worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke vooraf schriftelijk heeft ingestemd met doorgifte naar landen buiten de EER en is voorzien in één van de maatregelen die zorgen voor een adequaat beschermingsniveau voor deze Persoonsgegevens.
- G. Dialog blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

## 5. Beveiligen van Persoonsgegevens en audits

- A. Dialog zorgt ervoor dat Persoonsgegevens goed beveiligd worden en heeft daartoe passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen in overeenstemming met artikel 32 AVG. Deze maatregelen staan beschreven in Bijlage 3.
- B. Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau houdt Dialog rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoelstellingen en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig.
- C. Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke vindt dat Dialog een wijziging zou moeten aanbrengen in de beveiligingsmaatregelen, overleggen Partijen samen of, hoe en op welke termijn we dit gaan realiseren.
- D. De Verwerkingsverantwoordelijke mag een inspectie of audit bij Dialog, of bij de door Dialog ingeschakelde Subverwerkers, uitvoeren of laten uitvoeren door een derde partij om te bepalen of het Verwerken van de Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Hierbij verleent Dialog medewerking, waaronder het toegang verlenen tot onze kantoren en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie, en zal ervoor zorgen dat door hem ingeschakelde Subverwerkers dat ook doen. Deze inspectie of audit zal door of namens de Verwerkingsverantwoordelijke kunnen worden uitgevoerd tot in ieder geval 12 maanden na de verklaring af te geven door Dialog onder artikel 8.E. Deze inspectie wordt minimaal twee weken van tevoren aangekondigd.
- E. De kosten voor de uitvoering van deze audit zullen voor de rekening van Verwerkingsverantwoordelijke vallen, tenzij uit de audit blijkt dat Dialog zich niet of niet voldoende houdt aan de toepasselijke wet- en regelgeving en/of afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst. In dat geval zijn de kosten van de audit voor rekening van Dialog.
- F. In het geval van 5.E stelt Dialog op zo kort mogelijke termijn en voor eigen rekening alles in het werk om weer wel te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst. De Verwerkingsverantwoordelijke zal hiertoe binnen een redelijke termijn na afronden van de inspectie of audit de resultaten met Dialog delen. Dialog treedt in overleg met Verwerkingsverantwoordelijke over de wijze waarop de onregelmatigheden zullen worden aangepast en hersteld en houdt Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de voortgang.
- G. Indien de Toezichthoudende autoriteit of een andere autoriteit bij Dialog of een Subverwerker een onderzoek start, informeert Dialog Verwerkingsverantwoordelijke hierover onmiddellijk schriftelijk of per e-mail. Partijen zullen in gezamenlijk overleg hun medewerking verlenen aan het onderzoek.

## 6. Geheimhouding

- A. Dialog houdt de verstrekte Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke strikt geheim, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet mogelijk is. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie waar Dialog krachtens deze Verwerkersovereenkomst mee bekend is of wordt.
- B. Dialog zorgt ervoor dat ook haar personeel en externen met wie zij samenwerkt zich aan deze geheimhouding houden, door een geheimhoudingsplicht in de (arbeids-) contracten op te nemen. Dialog zorgt ervoor dat deze personen uitsluitend toegang krijgen indien en voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## 7. Datalekken

- A. In geval van een ontdekking van een mogelijk Datalek informeert Dialog de Verwerkingsverantwoordelijke hierover binnen 24 uur, en verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke daarover alle relevante informatie, zoals die blijkt uit het meest recente formulier datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens, waaronder in elk geval wordt verstaan:
  - 1. De aard van het Datalek, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
  - 2. De naam en de contactgegevens van het contactpunt bij Dialog waar meer informatie kan worden verkregen;
  - 3. De waarschijnlijke gevolgen van het Datalek;
  - 4. De maatregelen die Dialog heeft voorgesteld of genomen om het Datalek aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
- B. Dialog garandeert dat de verstrekte informatie, voor zover bekend bij Dialog op dat moment, volledig, correct en accuraat is.
- C. Na de melding van een Datalek, houdt Dialog de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek en de maatregelen die Dialog heeft getroffen om de omvang van het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen.
- D. Het is niet toegestaan dat Dialog een melding van een Datalek doet aan de Toezichthoudende autoriteit. Daarnaast mag Dialog de Betrokkenen niet informeren over het Datalek. Dit is de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. Indien Verwerkingsverantwoordelijke een dergelijke melding moet doen, verleent Dialog alle redelijke assistentie om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om binnen de daaraan gestelde wettelijke termijnen deze melding(en) te doen.
- E. Eventuele kosten die gemaakt worden om het Datalek op te lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen, komen voor rekening van de partij aan wie het datalek te wijten is.
- F. De Verwerkingsverantwoordelijke kent alleen rollen en rechten in Dialog toe aan Betrokkenen die dit nodig hebben voor de uitoefening van hun functie. De toegang blijft hierdoor beperkt en de kans op een Datalek wordt hierdoor kleiner.
- G. Dialog houdt een logboek bij van Datalekken en informatiebeveiligingsincidenten. Per Datalek of incident wordt er bijgehouden welke maatregelen er zijn getroffen. Dit logboek is terug te vinden in het Privacybeleid.

- H. Dialog heeft adequaat beleid en procedures ingericht om:
  - 1. Datalekken in een zo vroeg mogelijk stadium te detecteren;
  - 2. Verwerkingsverantwoordelijke over een Datalek in overeenstemming met artikel 7.A te informeren;
  - 3. Adequaat en onmiddellijk op een Datalek te reageren;
  - 4. (Verdere) onbevoegde kennisneming, wijziging, en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige Verwerking te voorkomen of te beperken en herhaling hiervan te voorkomen.
- I. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verschaft Dialog informatie over en inzage in dit door Verwerker ingerichte beleid en deze door Verwerker ingerichte procedures.

## 8. Vernietiging Persoonsgegevens & bewaartermijn

- A. Dertig dagen na het beëindigen van de Overeenkomst vernietigt Dialog alle informatie die gekoppeld is aan de Verwerkingsverantwoordelijke. De informatie die verwijderd wordt omvat in ieder geval Persoonsgegevens van Betrokkenen en bedrijfsgevoelige informatie, zoals organisatie- en teamdoelstellingen, van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- B. Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt, voorafgaand aan de in 8.A genoemde vernietiging, desgewenst een volledige kopie van alle Persoonsgegevens door middel van een veilige bestandsoverdracht in het format dat door Verwerkingsverantwoordelijke aan Dialog is meegedeeld. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zet Dialog haar werkzaamheden bij het einde van de Verwerkersovereenkomst nog tijdelijk voort onder dezelfde voorwaarden, om zo een eventuele overdracht van de gegevensverwerking naar Verwerkingsverantwoordelijke te faciliteren.
- C. Wanneer er een verzoek tot vernietiging door een Betrokkene binnenkomt bij het supportteam van Dialog, zal Dialog die doorsturen naar de contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- D. Wanneer een medewerker van de Verwerkingsverantwoordelijke uit dienst treedt, is het de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke om de rechten tot het Online platform van deze medewerker in te trekken. Daarnaast zal de Verwerkingsverantwoordelijke bij Dialog het verzoek doen om de Persoonsgegevens van de desbetreffende medewerker te verwijderen of over te dragen. Hetzelfde geldt voor alle Betrokkenen die uit dienst van de Verwerkingsverantwoordelijke treden.
- E. Dialog verklaart na de vernietiging van de Persoonsgegevens schriftelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke dat Dialog de Persoonsgegevens niet langer heeft.
- F. De Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd een onafhankelijke derde in te schakelen die zal verifiëren of de Persoonsgegevens volledig zijn vernietigd. De kosten hiervan zullen geheel voor rekening zijn van de Verwerkingsverantwoordelijke. De resultaten van dit onderzoek zullen door deze derde schriftelijk worden gedeeld met Partijen.
- G. Dialog zorgt dat Subverwerkers voldoen aan wat in artikel 8 van deze Verwerkersovereenkomst is bepaald.



## 9. Aansprakelijkheid

- A. Dialog is tegenover de Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle gevolgen van schending van de wet- en regelgeving, waaronder die betreffende de bescherming van Persoonsgegevens, door Dialog en diens Subverwerkers.
- B. Daarnaast is Dialog ook aansprakelijk voor alle gevolgen van niet-nakoming van verplichtingen uit onderhavige Verwerkersovereenkomst door Dialog en diens Subverwerkers.
- C. Verder vrijwaart Dialog de Verwerkingsverantwoordelijke voor alle aanspraken van derden, waaronder die van Betrokkenen.
- D. De aansprakelijkheid van Dialog voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst is per gebeurtenis (een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van Dialog voor indirecte schade is uitgesloten.
- E. Onder directe schade verstaan Partijen in ieder geval, maar niet uitsluitend, alle schade die voortvloeit uit of verband houdt met vorderingen, geschillen, vorderingen van Betrokkenen of enige Toezichthoudende autoriteit opgelopen door de Verwerkingsverantwoordelijke en voortvloeiende uit een schending van deze Verwerkersovereenkomst door Dialog.
- F. Dialog draagt zorg voor dekking van de aansprakelijkheid door middel van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke geeft Dialog Verwerkingsverantwoordelijke inzage in (de polis van) deze aansprakelijkheidsverzekering van Verwerker.
- G. De voornoemde beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing bij aansprakelijkheid voor verlies en/of verminking van Persoonsgegevens en boetes die door de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere toezichthouder worden opgelegd en die rechtstreeks verband houden met een toerekenbare tekortkoming, gedraging of nalaten van Dialog.

## 10. Slotbepalingen

- A. Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn daarom ook van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst.
- B. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om deze Verwerkersovereenkomst met Verwerker periodiek te evalueren. De Verwerkingsverantwoordelijke neemt hiervoor zelf het initiatief.
- C. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst, gelden de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- D. Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig wanneer Partijen dit samen schriftelijk afspreken.
- E. Op deze Verwerkersovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.
- F. Over eventuele geschillen tussen Partijen bepaalt de rechter in de rechtbank Utrecht.
- G. Verwerker mag de rechten en verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst niet aan een derde overdragen, zonder schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke.

-- ondertekenen op de volgende pagina --

Aldus door ons overeengekomen en ondertekend:

**Verwerkingsverantwoordelijke:**

Ondertekend voor en namens: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Datum en plaats: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

**Verwerker:**

Ondertekend voor en namens: Dialog B.V.

Naam: Stefan Op de Woerd

Functie: Managing Director

Datum en plaats: \_\_\_\_\_, Utrecht

Handtekening: \_\_\_\_\_

## Bijlage 1

In deze bijlage is opgenomen welke categorieën en met welke verwerkingsdoeleinden Data door Dialog Verwerkt worden.

We maken het onderscheid in drie soorten Data: Persoonsgegevens, Organisatie Specifieke Informatie en Gebruikersinformatie.

### Persoonsgegevens

Categorie	Omschrijving
Naam	De volledige naam van de Eindgebruiker.
E-mailadres	(Werk) e-mailadres van de Eindgebruiker.
Telefoonnummer	(Werk) telefoonnummer van de Eindgebruiker (optioneel).
IP-adres	Het IP-adres van het apparaat van de Eindgebruiker

### Gebruikers- en organisatie specifieke informatie

Gebruikers- en organisatie specifieke informatie wordt alleen verwerkt binnen de modules die worden gebruikt door de Verwerkingsverantwoordelijke.

#### Algemeen

De volgende informatie wordt verwerkt in alle modules.

Categorie	Type	Omschrijving
Functie	Gebruiker	Dit is de functie die aan de Eindgebruiker wordt gekoppeld in het Online platform.
Organisatiestructuur	Organisatie	Overzicht van de organisatiestructuur. Vergelijkbaar met een organigram.
Functieprofielen	Organisatie	De functies en bijbehorende profielen.
Gebruiksdata	Gebruiker	Niet inhoudelijke data over het gebruik van het Online platform Dialog. Denk bijvoorbeeld aan hoe vaak iemand inlogt, feedback vraagt of reflecteert. Hiermee kunnen we o.a. relevantere berichten sturen naar Eindgebruikers.

## Performance

De volgende informatie wordt alleen verwerkt als de Performance module wordt gebruikt.

Categorie	Type	Omschrijving
Prestatiedoelstellingen	Gebruiker	Naam en omschrijving van de prestatiedoelen van de Eindgebruiker. Dit kan gelinkt zijn aan de organisatie- of teamdoelen waar deze doelstellingen aan bijdragen.
Ontwikkeldoelstellingen	Gebruiker	Naam en omschrijving van de ontwikkeldoelen van de Eindgebruiker. Dit kan gelinkt zijn aan een competentie of kernwaarde.
Evaluaties	Gebruiker	Geschreven reflecties en evaluaties door en over de Eindgebruiker.
Feedback	Gebruiker	Geschreven feedback die de Eindgebruiker heeft ontvangen en gegeven in het Online platform.
Privé notities	Gebruiker	Medewerkers, Leidinggevend en Beheerders kunnen privé notities bijhouden bij Eindgebruikers in het Online platform.
Organisatie- en teamdoelstellingen	Organisatie	Omschrijving van de organisatie- en teamdoelstellingen.
Kernwaarden en competenties	Organisatie	Omschrijving van de kernwaarden, functie specifieke en team specifieke competenties.
Evaluatiecyclus	Organisatie	Informatie over de evaluatiecyclus van de organisatie.

## Engagement

De volgende informatie wordt alleen verwerkt als de Engagement module wordt gebruikt.

Categorie	Type	Omschrijving
Antwoorden	Gebruiker	Eindgebruikers kunnen vragen beantwoorden waaruit de betrokkenheid van de eindgebruiker op verschillende thema's wordt gemeten.
Thema's & Vragen	Organisatie	De organisatie kan thema's en vragen opvoeren waar medewerkers vragen over ontvangen.

## Talent

De volgende informatie wordt alleen verwerkt als de Talent module wordt gebruikt.

Categorie	Type	Omschrijving
Competenties	Gebruiker	Op welk niveau verschillende competenties door de Eindgebruiker worden beheerst.
Vaardigheden	Gebruiker	Op welk niveau verschillende vaardigheden door de Eindgebruiker worden beheerst.
Ambities	Gebruiker	De Eindgebruiker kan functies aanmerken als ambitie.
Uitgebreide functieprofielen	Organisatie	De Organisatie kan functieprofielen uitbreiden met informatie over vaardigheden en groeimogelijkheden.

## Betrokkenen

Categorie	Omschrijving
Gebruikers	Medewerkers van de Verwerkingsverantwoordelijke die gebruik gaan maken van het Online platform.
Externe feedbackgevers	Externen, zoals klanten, die feedback geven aan gebruikers

## Verwerkingsdoeleinden

In het Online platform worden Persoonsgegevens Verwerkt. Dialog Verwerkt deze Persoonsgegevens om medewerkers en leidinggevenden van de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om heldere doelen te stellen en na te streven in de dagelijkse praktijk. Daarnaast is het mogelijk om in het Online platform eenvoudig en gericht feedback te vragen en te geven aan anderen. Hiermee stimuleren we de continue dialoog binnen organisaties en versimpelen we de HR-cyclus. Daarnaast is het mogelijk om optioneel engagement metingen uit te voeren. Dit doel is in het nadrukkelijke belang van de opdrachtgever die het Online platform inzet. Dit is het enige doel waarvoor de Data wordt verwerkt.

## Duur van de Verwerking

Dialog Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend zolang de Overeenkomst tussen Partijen geldig is of de bewaartermijn zoals beschreven in Artikel 8 van deze Verwerkingsovereenkomst nog niet verlopen is.

## Contactgegevens Dialog

Dialog B.V.  
Ondiep-Zuidzijde 6  
3551BW Utrecht  
[support@dialog.nl](mailto:support@dialog.nl)  
030-7600290

## Bijlage 2

In deze bijlage is opgenomen met welke Subverwerkers Dialog samenwerkt, welke functie de samenwerking met deze Subverwerkers heeft, welke categorieën Persoonsgegevens de Subverwerkers ontvangen en waar deze Subverwerkers hun data opslaan.

### Functie Subverwerkers

Dialog werkt met Subverwerkers samen om het Online platform mogelijk te maken. Denk hierbij aan de organisatie die de servers host of aan de partij die geautomatiseerde e-mails verstuurt naar Betrokkenen. Deze organisaties noemen we Subverwerkers.

Subverwerkers ontvangen uitsluitend de gegevens die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun functie.

Categorie	Naam Subverwerker	Toelichting
Server en database hosting	TransIP BV	TransIP host de servers en databases van het Online platform. Dialog wordt in 2024 gemigreerd naar Microsoft Azure.
Server en database hosting	Microsoft Azure	Microsoft Azure host de servers en databases van het Online platform.
Database back-up storage	Amazon.com Inc.	Automatisch aangemaakte, geëncrypte backups van de productie database worden opgeslagen bij Amazon Web Services (AWS).
Klantenservice tickets*	Zendesk Inc.	In het Online platform toont een 'Help'-widget. Via deze widget kun je het Helpcenter benaderen. In dit Helpcenter staan artikelen met veel gestelde vragen over het gebruik van het platform. Daarnaast biedt de widget de mogelijkheid om een bericht te sturen naar het Support team van Dialog.
Optimalisatie platform	Posthog, Inc.	In Posthog wordt het gebruik van het platform gevolgd om de dienstverlening continu te kunnen verbeteren.
Berichten	Copernica BV	Het online platform verstuurt volledig geautomatiseerd e-mails naar Eindgebruikers. Via Copernica BV worden deze e-mails gedistribueerd van het Online platform naar de Eindgebruiker.
SMS	ONLINECITY.IO ApS	Het Online platform verstuurt een registratie SMS-bericht als gebruikers geen e-mail maar wel een mobiel telefoonnummer hebben. ONLINECITY.IO verstuurt dit bericht naar de Eindgebruiker.

Documenten	Amazon.com Inc.	Gebruikers kunnen documenten uploaden in het Online platform. Deze worden opgeslagen bij Amazon Web Services (AWS).
Berichten	Customer.io (Peaberry Software Inc.)	Het online platform stuurt volledig geautomatiseerd berichten naar Eindgebruikers. Via Customer.io worden workflows ingesteld om op de juiste momenten berichten te versturen. Daarnaast worden er transactionele berichten zoals "Registreer nu" of "Wachtwoord vergeten" verstuurd.

\* Persoonsgegevens worden uitsluitend naar Zendesk Inc. gestuurd na het versturen van een vraag naar het supportteam van Dialog via de support widget in het Online platform, of na het versturen van een e-mail naar [support@dialog.nl](mailto:support@dialog.nl). De supportwidget van Zendesk plaatst een viertal niet naar de persoon terug te herleiden cookies in de browser van een gebruiker. Meer informatie over deze cookie in het Beveiligingsbeleid van Dialog.

## Categorieën Persoonsgegevens per Subverwerker

Subverwerkers ontvangen alleen Data die zij nodig hebben voor het uitvoeren van hun functie. Als een Subverwerker de Data niet nodig heeft, dan ontvangt de Subverwerker de Data niet.

Categorie	TransIP BV, Microsoft Azure	Amazon.com Inc.	Posthog, Inc.	Zendesk Inc.	Copernica BV	ONLINCITY.IO	Customer.io
<b>Persoonsgegevens</b>							
Naam	Ja	Ja*	Ja	Ja**	Ja	Ja***	Ja
E-mailadres	Ja	Ja*	Ja	Ja**	Ja	Nee	Ja
Telefoonnummer	Ja***	Ja*	Nee	Nee	Nee	Ja***	Ja***
IP-adres	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
<b>Algemeen</b>							
Functie	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Yes
Organisatiestructuur	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Functieprofielen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Gebruiksdata	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja
<b>Performance</b>							
Prestatiedoelstellingen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Ontwikkeldoelstellingen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja



Evaluaties	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Feedback	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Privé notities	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Organisatie- en teamdoelstellingen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Kernwaarden en competenties	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
Evaluatiecyclus	Ja	Ja*	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
<b>Engagement</b>							
Antwoorden	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Thema's & Vragen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Yes
<b>Talent</b>							
Competenties	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Vaardigheden	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Ambities	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee
Uitgebreide functieprofielen	Ja	Ja*	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee

Wanneer een eindgebruiker een bericht of vraag verstuurt via de supportwidget in het Online platform, dan wordt het bericht of vraag ook meegestuurd naar Zendesk.

\* Back-ups van de productiedatabase van het Online platform worden geëncrypt opgeslagen bij AWS-services van Amazon.com Inc. Meer informatie hierover is te vinden in het Beveiligingsbeleid van Dialog.

\*\* Data wordt alleen naar Zendesk Inc. gestuurd na het versturen van een vraag naar het supportteam van Dialog via de support widget in het Online platform, of na het versturen van een e-mail naar [support@dialog.nl](mailto:support@dialog.nl). De supportwidget van Zendesk plaatst een viertal niet naar de persoon terug te herleiden cookies in de browser van een gebruiker. Meer informatie over deze cookies is te vinden in het Beveiligingsbeleid van Dialog.

\*\*\* Telefoonnummer is een optioneel dataveld dat alleen wordt gebruikt voor het versturen van een registratie SMS-bericht. Dit gebeurt alleen als de medewerker geen e-mailadres heeft.

## Locaties Subverwerkers

Naam Subverwerker	Locatie hoofdkantoor	Locatie datacentrum	Datacentrum binnen de EU?

TransIP BV	Nederland	Nederland	Ja
Microsoft Azure	Verenigde Staten	Nederland	Ja
Amazon.com Inc.	Verenigde Staten	Duitsland	Ja
Posthog, Inc.	Verenigde Staten	Duitsland	Ja
Zendesk Inc.	Verenigde Staten	Duitsland	Ja
Copernica BV	Nederland	Nederland	Ja
ONLINECITY.IO	Denemarken	België	Ja
Customer.io	Verenigde Staten	België	Ja

## Bijlage 3: Maatregelen

Dialog heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen in het kader van de beveiliging van de Verwerking.

### Beveiligingsbeleid

De maatregelen die Dialog heeft genomen zijn beschreven in het volgende document:

- Dialog - Beveiligingsbeleid

### ISO27001:2017 +A11:2020

Dialog is gecertificeerd conform de ISO27001:2017 +A11:2020 norm. Hiervoor wordt verwezen naar de volgende documenten:

- Dialog - Verklaring Van Toepasselijkheid - ISO27001\_2017 +A11\_2020
- Dialog - DigiTrust Certificaat ISO 27001 Dialog (16 juni 2021)