Verwerkersovereenkomst

Model-verwerkersovereenkomst van RayFlexCom B.V. bij de Algemene voorwaarden · versie 1.1 · 23 oktober 2026

In het kort

- Deze verwerkersovereenkomst geldt automatisch voor al onze diensten waarbij wij persoonsgegevens voor u verwerken. Ondertekenen kan, maar is niet nodig (artikel 1.3).
- U bepaalt wat er met uw gegevens gebeurt. Wij werken alleen in uw opdracht en gebruiken uw gegevens niet voor eigen doeleinden (artikel 2).
- Wat wij per dienst verwerken en hoe lang wij gegevens bewaren, staat in bijlage 1. U hoeft niets in te vullen.
- Onze subverwerkers staan op www.rayflex.com/subverwerkers. Een nieuwe subverwerker kondigen wij 30 dagen vooraf aan (artikel 6).
- Een datalek melden wij u zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur (artikel 8).
- Na het einde van de overeenkomst kunt u uw gegevens 30 dagen laten ophalen; daarna verwijderen wij ze (artikel 12).
- Voor aansprakelijkheid gelden de Algemene voorwaarden (artikel 13).

Deze verwerkersovereenkomst is gesloten tussen **RayFlexCom B.V.**, Zutphenseweg 4a, 7418 AJ Deventer, KvK 62151177 (hierna: *wij*), als verwerker, en de opdrachtgever met wie wij een overeenkomst hebben (hierna: *u*), als verwerkingsverantwoordelijke. Ondertekent u deze verwerkersovereenkomst, dan staan uw gegevens op de laatste pagina.

1 Begrippen en samenhang

1.1 Begrippen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zoals persoonsgegevens, verwerking, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, betrokkene en inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: datalek), hebben de betekenis uit de AVG. Andere begrippen, zoals overeenkomst, diensten, beveiligingsincident en schriftelijk, hebben de betekenis uit de Algemene voorwaarden van RayFlexCom B.V. (hierna: AV).

1.2 Een subverwerker is een derde die wij inschakelen en die bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor u verwerkt.

1.3 Deze verwerkersovereenkomst hoort bij iedere overeenkomst, nu en in de toekomst, waarbij wij persoonsgegevens voor u verwerken. Zij is de model-verwerkersovereenkomst uit AV artikel 13.1 en geldt ook als zij niet is ondertekend.

1.4 Bij strijd met de AV, de dienstenbeschrijving of een andere overeenkomst gaat deze verwerkersovereenkomst voor, maar alleen voor de verwerking van persoonsgegevens (AV artikel 2.4). Voor aansprakelijkheid geldt artikel 13.

1.5 Ondertekenen partijen deze verwerkersovereenkomst, dan vervangt zij iedere eerdere verwerkersovereenkomst tussen partijen.

2 Onderwerp en instructies

2.1 U bent verwerkingsverantwoordelijke en wij zijn verwerker. Wij verwerken persoonsgegevens alleen voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, voor de doelen en op de manier die in bijlage 1 staan.

2.2 Wij verwerken persoonsgegevens alleen op uw gedocumenteerde instructies. Als instructies gelden de overeenkomst, de dienstenbeschrijving, deze verwerkersovereenkomst en de verzoeken die een bevoegde contactpersoon ons volgens de dienstenbeschrijving doet en die wij in een ticket of e-mail vastleggen. Dat geldt ook voor doorgiften naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) (artikel 7).

2.3 Verzoeken die de toegang tot persoonsgegevens van anderen verruimen, zoals toegang tot de mailbox of bestanden van een (vertrokken) medewerker, en verzoeken om gebruiksgegevens te verstrekken of te analyseren, voeren wij alleen uit op schriftelijk verzoek van een change-bevoegde contactpersoon (AV artikel 13.6).

2.4 Moeten wij op grond van Unierecht of Nederlands recht persoonsgegevens verwerken zonder uw instructie, dan laten wij u dat vooraf weten, tenzij die wet dat verbiedt.

2.5 Is een instructie naar ons oordeel in strijd met de AVG of andere regels over gegevensbescherming, dan laten wij u dat direct weten. Wij mogen de uitvoering opschorten totdat u de instructie heeft bevestigd of aangepast. Wij toetsen instructies niet juridisch; de verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid ervan blijft bij u.

2.6 Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en voeren ze niet in AI-diensten in die deze gegevens gebruiken om hun modellen te trainen (AV artikel 14.2). Persoonsgegevens die wij als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke verwerken, zoals de gegevens van uw contactpersonen voor contactbeheer en facturatie, vallen niet onder deze verwerkersovereenkomst (AV artikel 13.4).

2.7 Instructies die verder gaan dan de afgesproken dienstverlening, voeren wij uit als service call, change of project volgens de dienstenbeschrijving.

3 Uw verantwoordelijkheden

3.1 U staat ervoor in dat de verwerkingen die u ons opdraagt rechtmatig zijn, dat u daarvoor een geldige grondslag heeft en dat u betrokkenen informeert zoals de AVG vereist (AV artikel 13.3). Dat geldt ook voor de vastlegging van gebruiksgegevens voor beheer en beveiliging (AV artikel 13.6): u informeert uw medewerkers daarover en regelt waar nodig de instemming van uw ondernemingsraad.

3.2 U bepaalt welke persoonsgegevens u in de beheerde omgeving en in onze diensten verwerkt. Verwerkt u bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens of het burgerservicenummer, gegevens van kwetsbare groepen zoals kinderen of patiënten, of persoonsgegevens op grote schaal, of gelden voor uw organisatie eisen zoals NEN 7510 of de Cyberbeveiligingswet, dan meldt u dat schriftelijk aan ons. Wij beoordelen dan of aanvullende maatregelen nodig zijn. Aanvullende maatregelen en eisen spreken wij af volgens AV artikel 12.6.

3.3 U houdt zelf uw register van verwerkingsactiviteiten bij, beoordeelt of een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) nodig is en meldt datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen (AV artikel 12.4).

3.4 Voor de beveiliging van onderdelen die niet bij ons in beheer zijn, en voor de gevolgen van keuzes die u tegen ons advies in maakt, bent u zelf verantwoordelijk (AV artikel 17.7).

4 Geheimhouding

4.1 Wij houden de persoonsgegevens die wij voor u verwerken geheim. Alleen medewerkers en subverwerkers die dat voor hun werk nodig hebben, krijgen toegang, en alleen voor zover dat nodig is.

4.2 Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend (AV artikel 15.2). Onze subverwerkers zijn contractueel of wettelijk tot geheimhouding verplicht.

4.3 Wij bekijken de inhoud van uw bestanden, e-mail en andere gegevens alleen als dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld om een storing op te lossen, een teruggezette back-up te controleren of een beveiligingsincident te onderzoeken, of als u daarom vraagt.

4.4 Vraagt een overheidsinstantie of rechter ons om persoonsgegevens die wij voor u verwerken, dan verstrekken wij die alleen als wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Wij controleren het verzoek, verstrekken niet meer dan nodig en informeren u vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.

5 Beveiliging

5.1 Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen iedere vorm van onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doelen van de verwerking en de risico's voor betrokkenen (artikel 32 AVG). Wij werken volgens ons ISO 27001-gecertificeerde managementsysteem. Bijlage 2 beschrijft de maatregelen op hoofdlijnen.

5.2 Onze maatregelen gelden voor onze eigen systemen en voor de onderdelen en diensten die bij ons in beheer zijn (AV artikel 21).

5.3 Wij mogen maatregelen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen, zolang het beveiligingsniveau niet lager wordt.

5.4 Volledige beveiliging bestaat niet. Wij staan er niet voor in dat maatregelen iedere aanval of inbreuk voorkomen (AV artikel 12.2).

6 Subverwerkers

6.1 U geeft ons algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Het actuele overzicht, met per subverwerker de naam, het doel en de locatie van de verwerking, staat op www.rayflex.com/subverwerkers (AV artikel 13.2).

6.2 Een nieuwe of vervangende subverwerker kondigen wij ten minste 30 dagen voor de inzet aan, door het overzicht bij te werken met de ingangsdatum en uw change-bevoegde contactpersonen per e-mail te informeren. Dwingt een acuut beveiligingsrisico of het onverwacht wegvallen van een leverancier tot snellere vervanging, dan kan die termijn korter zijn; wij informeren u dan zo snel mogelijk.

6.3 U kunt binnen 14 dagen na de aankondiging schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken, op redelijke gronden die met gegevensbescherming te maken hebben. Wij beoordelen het bezwaar en zoeken samen met u naar een oplossing, zoals aanvullende maatregelen of een andere leverancier.

6.4 Wij schakelen alleen subverwerkers in die voldoende garanties bieden voor passende beveiliging, en leggen hun schriftelijk verplichtingen op die ten minste een gelijkwaardige bescherming van persoonsgegevens bieden als deze verwerkersovereenkomst. Bij grote leveranciers kunnen dat hun standaard verwerkersvoorwaarden zijn.

6.5 Wij blijven tegenover u verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen van onze subverwerkers (artikel 28 lid 4 AVG). Voor aansprakelijkheid geldt artikel 13.

6.6 Diensten waarvoor u zelf een overeenkomst met de leverancier heeft of waarvan u de voorwaarden rechtstreeks aanvaardt (AV artikel 25), zoals Microsoft 365 en Azure onder de Microsoft Customer Agreement en andere clouddiensten met een account op uw naam, verwerken persoonsgegevens op grond van de verwerkersvoorwaarden van die leverancier. Die leverancier is voor die dienst uw eigen verwerker en geen subverwerker van ons. Het beheer dat wij van zo'n dienst uitvoeren, valt wel onder deze verwerkersovereenkomst.

7 Doorgifte buiten de EER

7.1 Wij verwerken persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de EER. Wij geven persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER, of laten een subverwerker dat doen, als daarvoor een grondslag bestaat volgens hoofdstuk V van de AVG. Dat is bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, zoals voor het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland en organisaties in de Verenigde Staten die onder het EU-VS Data Privacy Framework zijn gecertificeerd, of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, zo nodig met aanvullende maatregelen.

7.2 In het overzicht van subverwerkers staat waar iedere subverwerker de gegevens verwerkt. Met deze verwerkersovereenkomst geeft u ons de instructie voor de doorgiften die uit dat overzicht volgen.

7.3 Vervalt de grondslag voor een doorgifte, bijvoorbeeld doordat een adequaatheidsbesluit ongeldig wordt verklaard, dan nemen wij binnen een redelijke termijn passende maatregelen, zoals overstappen op standaardcontractbepalingen of op een andere leverancier, en informeren wij u daarover.

8 Datalekken

8.1 Stellen wij een datalek vast in persoonsgegevens die wij voor u verwerken, bij ons, bij een subverwerker of in de onderdelen van uw omgeving die bij ons in beheer zijn, dan melden wij dat aan uw change-bevoegde contactpersonen en aan de contactpersoon voor privacy die u ons heeft opgegeven. Dat doen wij zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat wij er kennis van hebben genomen.

8.2 Wij vermelden daarbij, voor zover bekend: de aard van het datalek, de betrokken categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de maatregelen die wij hebben genomen of voorstellen en een contactpersoon. Wat nog niet bekend is, vullen wij aan zodra wij het weten.

8.3 Wij nemen direct redelijke maatregelen om de gevolgen te beperken en herhaling te voorkomen, volgens onze incidentprocedure, en houden een registratie bij van de datalekken die uw persoonsgegevens raken.

8.4 U beoordeelt zelf of u het datalek moet melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen, en doet die melding zelf (AV artikel 12.4). Wij geven u de informatie die u daarvoor redelijkerwijs nodig heeft. Wij melden een datalek in uw persoonsgegevens niet zelf aan een toezichthouder of aan betrokkenen, tenzij de wet ons daartoe verplicht.

8.5 Onze inzet bij een datalek in uw omgeving berekenen wij volgens de dienstenbeschrijving, zoals bij vervolgwerk na een beveiligingsincident. Is het datalek het gevolg van een tekortkoming van ons of van een subverwerker, dan is onze inzet voor onze rekening.

9 Bijstand aan u

9.1 Richt een betrokkene een verzoek over de eigen persoonsgegevens rechtstreeks aan ons, zoals een verzoek om inzage of verwijdering, dan sturen wij het direct aan u door. Wij handelen het niet zelf af, tenzij u ons daartoe opdracht geeft.

9.2 Wij helpen u, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, met passende technische en organisatorische maatregelen bij het nakomen van uw plichten tegenover betrokkenen, zoals het zoeken, exporteren, corrigeren of verwijderen van gegevens in de beheerde systemen.

9.3 Wij helpen u ook bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA), een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens en vragen van een toezichthouder, voor zover die over onze verwerking gaan, rekening houdend met de informatie waarover wij beschikken.

9.4 Deze verwerkersovereenkomst, het overzicht van subverwerkers, ons ISO 27001-certificaat en de beschrijving van onze maatregelen stellen wij kosteloos beschikbaar. Overige bijstand berekenen wij tegen het geldende tarief volgens de dienstenbeschrijving (AV artikel 12.5), tenzij die bijstand nodig is door een tekortkoming van ons.

10 Informatie en audits

10.1 Wij stellen u de informatie beschikbaar die nodig is om aan te tonen dat wij onze verplichtingen uit artikel 28 AVG nakomen. In de eerste plaats zijn dat ons ISO 27001-certificaat, deze verwerkersovereenkomst met bijlagen en het overzicht van subverwerkers. Een redelijke vragenlijst beantwoorden wij volgens AV artikel 12.5.

10.2 Is die informatie aantoonbaar onvoldoende, dan kunt u ten hoogste eenmaal per kalenderjaar een audit laten uitvoeren op de verwerking van uw persoonsgegevens, onder de voorwaarden voor externe audits uit de dienstenbeschrijving: aankondiging ten minste 30 dagen vooraf, uitvoering door een onafhankelijke en vakbekwame deskundige zonder commercieel belang die vooraf een geheimhoudingsverklaring tekent, tijdens kantooruren, zonder onredelijke verstoring van onze bedrijfsvoering en zonder inzage in gegevens van andere klanten of in onze bedrijfsgeheimen.

10.3 Daarnaast is een audit mogelijk als een toezichthouder daarom vraagt, of na een datalek bij ons dat uw persoonsgegevens raakt.

10.4 De kosten van een audit, waaronder onze inzet tegen het geldende tarief, zijn voor u. Blijkt uit de audit dat wij deze verwerkersovereenkomst op wezenlijke punten niet nakomen, dan dragen wij onze eigen kosten van die audit en herstellen wij de tekortkomingen voor onze rekening.

10.5 De bevindingen zijn vertrouwelijk (AV artikel 15); met anderen dan partijen delen wij ze alleen als de wet dat eist.

11 Gebruiksgegevens en bewaartermijnen

11.1 Om uw omgeving te beheren en te beveiligen, leggen onze systemen gegevens vast over het gebruik ervan (AV artikel 13.6). Wij gebruiken die gegevens alleen voor beheer, beveiliging, het onderzoeken van incidenten en het oplossen van storingen, en niet om het gedrag of de prestaties van uw medewerkers te beoordelen.

11.2 Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. De bewaartermijnen per soort gegevens staan in bijlage 1.

12 Einde van de verwerking

12.1 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang wij persoonsgegevens voor u verwerken. Zij kan niet afzonderlijk worden opgezegd zolang de overeenkomst loopt.

12.2 Eindigt de overeenkomst of een dienst, dan kunt u de persoonsgegevens die wij voor u bewaren, zoals back-ups en gehoste gegevens, tot 30 dagen na het einde laten ophalen of laten overzetten (AV artikel 11.5); voor clouddiensten geldt AV artikel 23. De toegang tot uw Microsoft 365-tenant en uw andere omgevingen dragen wij over volgens AV artikel 11.1; overige exitwerkzaamheden berekenen wij volgens AV artikel 11.3.

12.3 Na afloop van die termijn verwijderen wij de persoonsgegevens die wij voor u verwerken, en laten wij onze subverwerkers dat doen, tenzij Unierecht of Nederlands recht ons verplicht ze te bewaren. Gegevens in back-ups en logbestanden die niet afzonderlijk te verwijderen zijn, verdwijnen zodra hun bewaartermijn verloopt; tot dan blijven ze beveiligd en gebruiken wij ze niet meer.

12.4 Op uw verzoek bevestigen wij schriftelijk dat de verwijdering is uitgevoerd.

12.5 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde te blijven gelden, zoals geheimhouding, verwijdering en aansprakelijkheid, blijven gelden, ook bij faillissement of surseance van betaling van een partij.

13 Aansprakelijkheid

13.1 Voor de aansprakelijkheid van partijen op grond van deze verwerkersovereenkomst en de AVG gelden AV artikel 17 (Aansprakelijkheid) en AV artikel 13.5. Deze verwerkersovereenkomst wijkt daar niet van af in de zin van AV artikel 2.5.

13.2 De aansprakelijkheid van partijen tegenover betrokkenen op grond van artikel 82 AVG blijft onverlet.

13.3 U vrijwaart ons volgens AV artikel 18 voor aanspraken van derden en boetes van toezichthouders die verband houden met verwerkingen die wij volgens uw instructies uitvoeren, of met het niet naleven van de AVG door uw organisatie.

14 Wijziging en overige bepalingen

14.1 Wij mogen deze verwerkersovereenkomst wijzigen, bijvoorbeeld door nieuwe wet- of regelgeving, uitspraken of richtsnoeren van toezichthouders of wijzigingen in onze diensten. Daarvoor geldt de regeling van AV artikel 33: wij maken een wijziging ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk bekend, en bij een wijziging die wezenlijk in uw nadeel is, kunt u de overeenkomst opzeggen, behalve als de wijziging uit wet- of regelgeving voortvloeit. Het overzicht van subverwerkers wijzigt volgens artikel 6. Een nieuwe dienst nemen wij op in bijlage 1; dat geldt niet als wijziging.

14.2 U kunt de actuele versie van deze verwerkersovereenkomst bij ons opvragen; wij publiceren haar ook op rayflex.com.

14.3 Vragen over privacy en deze verwerkersovereenkomst stuurt u naar compliance@rayflex.com. Een beveiligingsincident of datalek, of een vermoeden daarvan, meldt u direct telefonisch aan ons supportteam en buiten kantooruren aan de storingsdienst.

14.4 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen geldt AV artikel 35.

14.5 Een elektronische handtekening heeft dezelfde kracht als een handtekening op papier.

14.6 Koppen en de samenvatting 'In het kort' zijn alleen bedoeld voor het leesgemak.

Bijlage 1 Beschrijving van de verwerking

A. Algemeen

Onderdeel	Beschrijving
Onderwerp	IT-beheer, support en aanvullende diensten volgens de overeenkomst en de dienstenbeschrijving.
Aard	Vooral technische handelingen: opslaan, kopiëren (back-up), terugzetten, inzien, ordenen, wijzigen, doorsturen, afschermen en verwijderen van gegevens, het beheren van accounts en rechten, en het vastleggen en analyseren van gebruiks- en beveiligingsgegevens.
Doelen	Het leveren, beheren, beveiligen en ondersteunen van uw IT-omgeving en onze diensten; het maken en terugzetten van back-ups; het signaleren, onderzoeken en afhandelen van storingen en beveiligingsincidenten; het leveren van telefonie- en datadiensten; het registreren van domeinnamen.
Duur	Zolang de overeenkomst loopt, en daarna tot de verwijdering volgens artikel 12.
Betrokkenen	Uw medewerkers, ingehuurde krachten, stagiairs en andere gebruikers; uw klanten, leveranciers, patiënten, cliënten, leerlingen en andere relaties van wie u gegevens in de beheerde omgeving verwerkt; personen met wie uw gebruikers communiceren, zoals afzenders, ontvangers en bellers; bezoekers van uw locaties, voor zover zij op camerabeelden staan of uw gastennetwerk gebruiken.
Persoonsgegevens	Identiteits- en contactgegevens van gebruikers; account-, rol- en toegangsgegevens, waaronder MFA-registraties; apparaat-, netwerk- en gebruiksgegevens, zoals aanmeldingen, IP-adressen, locatie bij aanmelding en beveiligingsmeldingen; communicatiegegevens, zoals e-mailverkeer en gespreksgegevens; en de inhoud van uw omgeving: bestanden, e-mail, agenda's, chats, databases en back-ups. Die inhoud bepaalt u. Zij kan alle soorten persoonsgegevens bevatten, ook bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens en het burgerservicenummer (artikel 3.2).
Locaties	In uw eigen omgeving (uw locaties en uw cloudtenant), in onze systemen in Nederland en bij onze subverwerkers, op de locaties die op www.rayflex.com/subverwerkers staan (artikel 7).

B. Per dienst

Dit deel geldt voor de diensten die u bij ons afneemt. De dienstenbeschrijving beschrijft de diensten zelf.

Dienst	Wat wij verwerken
Support, servicedesk en advies	Naam, functie en contactgegevens van melders en contactpersonen; de inhoud van meldingen en tickets, met schermafdrukken en bestanden die u meestuurt; beelden van het scherm tijdens ondersteuning op afstand; rapportages en adviezen over uw omgeving.
Werkplekbeheer en endpointbeveiliging	Apparaatgegevens zoals naam, serienummer, gebruiker, geïnstalleerde software en updatestatus; aanmeld- en gebruiksgegevens; gegevens van de endpointbeveiliging (EDR), zoals processen, bestandsnamen, bezochte domeinen en meldingen; bij een storing of incident ook bestanden op het apparaat.
Server- en opslagbeheer (servers, virtualisatie, netwerkschijf)	Alle gegevens op beheerde servers en netwerkschijven, zoals bestanden, databases en mailboxen; gebruikersaccounts en rechten; systeem- en beveiligingslogboeken.
Printerbeheer en Printix	Gebruikersnaam, printer, tijdstip en documentnaam van afdrukken; e-mailadressen voor scannen naar e-mail; de afdruktaak totdat die is afgedrukt.
Microsoft 365-beheer, bewaking op dreigingen en Advanced Security	Accounts, rollen, groepen, licenties en MFA-registraties; aanmeld- en auditgegevens zoals tijdstip, IP-adres, locatie en apparaat; meldingen en analyses van de bewaking op dreigingen; de inrichting van de tenant. De inhoud van mailboxen, OneDrive, SharePoint en Teams bekijken wij alleen als dat nodig is (artikel 4.3).
Apple-beheer (MDM) en iPhones	Apparaatgegevens zoals naam, serienummer, model, gebruiker, geïnstalleerde apps en beveiligingsstatus. De locatie van een apparaat vragen wij alleen op bij verlies of diefstal, op uw verzoek.
Identity management	Gegevens over de levenscyclus van gebruikers en apparaten, zoals naam, functie, afdeling, rollen, rechten, datum van in- en uitdiensttreding en de bijbehorende goedkeuringen.

Dienst	Wat wij verwerken
E-maildomeinbeheer en beveiliging	DNS-gegevens van uw domeinen; rapportages over e-mail die namens uw domeinen wordt verstuurd, met IP-adressen van verzendende servers en, bij foutrapporten, e-mailadressen en berichtkenmerken.
RayFlex Uitgaande Mail	E-mailadressen van afzenders en ontvangers, berichtkenmerken en logboeken; de inhoud van berichten alleen tijdens de verzending.
WithSecure Collaboration Protection	Automatische controle van e-mail, bijlagen en bestanden in Microsoft 365 op dreigingen; berichten en bestanden in quarantaine; meldingen.
Netwerkbeheer	IP- en MAC-adressen en namen van apparaten; verbindingsgegevens van wifi en VPN, met gebruikersnamen; logboeken van firewall en webfilter.
Camerabeheer	Camerabeelden worden opgeslagen op de recorder op uw locatie. Wij beheren de techniek en bekijken beelden alleen op uw verzoek of als dat nodig is om een storing op te lossen. Of en hoe u camera's mag gebruiken, bepaalt u (artikel 3.1).
4G Backup en simkaarten	Simkaartgegevens; verbindings- en verbruiksgegevens zoals IP-adres, tijdstip en datavolume.
Back-up (Acronis Cyber Cloud)	Versleutelde kopieën van de gegevens die onder de back-up vallen, zoals servers, werkplekken en Microsoft 365, en daarmee alle soorten persoonsgegevens die daarin voorkomen.
Managed Bitwarden	Naam en e-mailadres van gebruikers, lidmaatschappen en het logboek van gebeurtenissen. De inhoud van de kluizen is end-to-end versleuteld; wij zien die niet in, behalve gedeelde collecties waartoe u ons toegang geeft.
Duo Essentials	Naam, e-mailadres en telefoonnummer van gebruikers; gegevens van het gebruikte apparaat; aanmeldgegevens zoals tijdstip, IP-adres, locatie en uitkomst.
VoIP-telefonie	Telefoonnummers en gebruikersnamen; gespreksgegevens zoals nummers, tijdstip en duur; voicemail en, als u die functie gebruikt, opgenomen gesprekken. Voor verkeersgegevens gelden daarnaast de regels van de Telecommunicatiewet.
Domeinnaamregistratie	Naam- en contactgegevens van de houder en de contactpersonen van een domeinnaam. Die geven wij door aan het register van de extensie, zoals SIDN voor .nl; dat register verwerkt ze als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.
Projecten, advies en programmeerwerk	Afhankelijk van de opdracht. Wijkt de verwerking af van deze bijlage, dan staat dat in de offerte of opdrachtbevestiging.

C. Bewaartermijnen

Gegevens	Bewaartermijn
Inhoud van uw omgeving: bestanden, e-mail, databases en camerabeelden	Bepaalt u, via de inrichting van uw systemen en de opdrachten die u ons geeft. Na het einde van de overeenkomst: artikel 12.
Back-ups	Volgens de afgenomen back-updienst en de dienstenbeschrijving (standaard twaalf maanden, met een onveranderbare kopie van 30 dagen), of zoals schriftelijk afgesproken (AV artikel 22.4).
Gebruiks-, log- en beveiligingsgegevens in onze systemen	Zolang nodig voor beheer, beveiliging en incidentonderzoek, en ten hoogste twaalf maanden, tenzij een lopend onderzoek, een geschil of een wettelijke plicht langer bewaren vereist. In systemen van leveranciers kan de termijn korter zijn.
Tickets, documentatie en de inrichting van uw omgeving	Zolang de overeenkomst loopt; daarna volgens artikel 12. Gegevens die wij voor onze eigen administratie bewaren, zoals facturen en urenregistratie met de bijbehorende ticketgegevens, bewaren wij als verwerkingsverantwoordelijke zolang de wet dat voorschrijft of dat nodig is voor de afhandeling van vorderingen (AV artikel 13.4).
Gespreksgegevens, voicemail en opnames	Gespreksgegevens zolang nodig voor facturatie en storingsonderzoek en volgens de Telecommunicatiewet; voicemail en opnames zolang u dat instelt.

Bijlage 2 Beveiligingsmaatregelen

Wij werken volgens een managementsysteem voor informatiebeveiliging dat is gecertificeerd volgens ISO 27001:2022; het certificaat staat op rayflex.com. Hieronder staan de belangrijkste maatregelen op hoofdlijnen. Welke rol wij en u hebben bij de beveiliging van uw omgeving, staat in het ISO 27001-overzicht van de dienstenbeschrijving.

Thema	Maatregelen
Organisatie	Informatiebeveiligingsbeleid, risicobeoordeling, interne audits en een jaarlijkse managementbeoordeling; jaarlijkse externe audit door de certificerende instelling.
Medewerkers	Geheimhoudingsverklaring voor alle medewerkers; bewustwording en training; toegang wordt bij vertrek direct ingetrokken.
Toegang	Toegang tot klantomgevingen en beheertools met persoonlijke accounts en multifactorauthenticatie, op basis van functie en noodzaak; rechten worden periodiek beoordeeld. Waar een persoonlijk account praktisch niet werkbaar is, gebruiken wij een gedeeld beheeraccount met multifactorauthenticatie, beheerd in onze wachtwoordmanager met logging van het gebruik en alleen bruikbaar vanaf onze gemonitorde, vertrouwde locaties.
Systemen	Endpointbeveiliging met EDR, patchmanagement en schijfversleuteling op werkplekken; een veilige standaardinrichting; segmentatie van beheerde netwerken.
Versleuteling	Versleutelde verbindingen voor beheer op afstand; back-ups versleuteld met AES-256.
Back-up	Dagelijkse back-ups met een onveranderbare kopie; dagelijkse controle en een halfjaarlijkse grondige controle met rapportage.
Logging en monitoring	Vastleggen van relevante systeem-, beveiligings- en beheerinformatie met gesynchroniseerde klokken; technische monitoring en bewaking op dreigingen van beheerde onderdelen.
Wijzigingen	Wijzigingen via onze changeprocedure, met risico-inventarisatie en vier-ogenprincipe.
Incidenten	Een incidentprocedure van signaleren en beoordelen tot herstellen, communiceren en verbeteren; registratie van beveiligingsincidenten en datalekken.
Leveranciers	Selectie en periodieke beoordeling van leveranciers en subverwerkers, met afspraken over beveiliging en gegevensbescherming.
Fysiek en gegevensdragers	Servers en opslag in datacenters van gecertificeerde leveranciers; veilige verwijdering of vernietiging van gegevensdragers.

Ondertekening (optioneel)

Deze verwerkersovereenkomst geldt ook zonder ondertekening (artikel 1.3). Wilt u een getekend exemplaar, bijvoorbeeld voor uw eigen administratie of een audit, vul dan deze pagina in.

Organisatie _____

KvK-nummer _____

Adres _____

Uw omgeving (artikel 3.2)

☐ Wij verwerken geen gegevens als bedoeld in artikel 3.2 en er gelden geen bijzondere eisen.

☐ Wij verwerken wel zulke gegevens, namelijk: _____

☐ Voor onze organisatie gelden: ☐ NEN 7510 ☐ Cyberbeveiligingswet ☐ anders: _____

Contactpersoon voor privacy, bijvoorbeeld uw functionaris gegevensbescherming (artikel 8.1)

Naam _____

E-mailadres _____

Aanvullende of afwijkende afspraken

Alleen geldig als ze hier staan. Een afwijking van de aansprakelijkheid geldt alleen als die hier uitdrukkelijk als afwijking van AV artikel 17 is aangeduid (AV artikel 2.5).

_____

_____

_____

Namens de klant	Namens RayFlexCom B.V.
Naam	Naam: R.A. Rothengatter
Functie	Functie: directeur
Plaats en datum	Plaats en datum: Deventer,
Handtekening	Handtekening