lennmedia

Verwerkersovereenkomst

Versie 2026.2

lennmedia.nl

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Lennmedia, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94201773, (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke).

Artikel 1. Definities

1.1. Onderstaande begrippen worden geïnterpreteerd volgens de AVG. Tot 25 mei 2018 worden de begrippen geïnterpreteerd volgens de vergelijkbare bepaling uit de Wbp.

- **AVG:** Algemene Verordening Gegevens-bescherming (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 over de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en over het vrije verkeer van die gegevens (en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG).
- **Betrokkene:** een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon wiens persoons-gegevens worden verwerkt (artikel 4 sub 1 AVG).
- **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).
- **Informatieverzoek:** Informatieverzoek van een Betrokkene over de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker.
- **Overeenkomst:** de in Bijlage 1 vermelde overeenkomst(en) over de levering van producten en/of diensten.
- **Personeel:** de natuurlijke persoon die werkzaam is bij, of voor, een van de Partijen.
- **Persoonsgegeven:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van artikel 4 onder 1 AVG.
- **Register:** Register als bedoeld in artikel 30 AVG waarin de verwerkingen worden bijgehouden met onder meer een beschrijving van de gebruikte systemen, een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die zijn geïmplementeerd, categorieën Persoonsgegevens en betrokkenen, bewaartermijnen en contactgegevens.
- **Sub-verwerker:** iedere niet-ondergeschikte derde partij die door Verwerker is ingeschakeld bij de verwerking van Persoonsgegevens. Dit gaat niet om Personeel.
- **Telecommunicatiewet of Tw:** Wet van 19 oktober 1998, houdende regels inzake de telecommunicatie.
- **Verwerkings-verantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt.
- **Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie of een dienst die Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- **Verwerking:** een bewerking (of een geheel van bewerkingen) over persoonsgegevens (of een geheel van persoonsgegevens), al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés. Bijvoorbeeld het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden, of op andere wijze ter beschikking stellen, afstemmen of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
- **Verwerkersovereenkomst:** deze overeenkomst.
- **Wet bescherming persoonsgegevens of Wbp:** Wet van 6 juli 2000, houdende regels inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1. Verwerker zal zich bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst houden aan alle relevante wet- en regelgeving.

2.2. Verwerker zal de Persoonsgegevens zoals genoemd in Bijlage 1 alleen in overeenstemming met de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst Verwerken, tenzij bij wet anders is bepaald, en slechts voor zover nodig voor de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.

Artikel 3. Verplichtingen Verantwoordelijke

3.1. Verantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Verwerkersovereenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke' zoals omschreven in artikel 4 lid 7 AVG.

3.2. Verantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking (inclusief de verzameling en de doorgifte naar Verwerker) van Persoonsgegevens overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst in overeenstemming is met de AVG en andere, van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming.

3.3. Verantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken of claims die hiermee verband houden.

Artikel 4. Beveiliging Persoonsgegevens

4.1. Verwerker zal conform Bijlage 2 passende technische en organisatorische maatregelen implementeren ter bescherming van de Persoonsgegevens die zij voor Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerken.
4.2. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie en uitvoering van de maatregelen, zorgen voor een adequaat niveau van bescherming, rekening houdend met de bij de Verwerking betrokken risico's en de aard van de te beveiligen gegevens.
4.3. Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in dit artikel en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking.

Artikel 5. Meldplicht datalekken

5.1. Nadat Verwerker een Datalek heeft ontdekt of daarover door zijn sub-verwerker is geïnformeerd stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 36 uur, in kennis daarvan via de contactgegevens zoals bekend bij de Verwerker. Verwerker zal per email het volgende vermelden:
   a) welke persoonsgegevens het betreft en wie door de inbreuk is getroffen;
   b) de aard van de inbreuk;
   c) de aanbevolen maatregelen; en
   d) de geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van de inbreuk, voor zover Verwerker hier kennis van heeft.
5.2. Verwerker zal medewerking verlenen aan het onderzoek rondom het Datalek en zal voldoende informatie en ondersteuning verschaffen in relatie tot alle onderzoeken daartoe. De kosten die Verwerker in dat kader maakt kan Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 6. Controle op beveiligingsmaatregelen

6.1. Verantwoordelijke is gerechtigd naleving van de hiervoor onder artikel 5 genoemde beveiligingsmaatregelen in verband met de Verwerkingsactiviteiten die onder deze Verwerkersovereenkomst vallen, te (laten) onderzoeken (het 'Onderzoek'). Op verzoek zal Verwerker Verantwoordelijke in staat stellen om de Verwerkingen te (laten) controleren op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip. Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan een dergelijk Onderzoek.
6.2. Het Onderzoek kan niet vaker dan eenmaal per jaar bij Verwerker worden uitgevoerd.
6.3. Verantwoordelijke kan besluiten een onderzoeksinstantie het Onderzoek te laten uitvoeren. De onderzoeksinstantie dient, naar het redelijk oordeel van Verantwoordelijke, neutraal en deskundig te zijn. Verantwoordelijke ziet erop toe dat de onderzoeksinstantie van haar bevindingen tegenover derden tot geheimhouding verplicht is.
6.4. Verantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met het Onderzoek betalen, met inbegrip van redelijke door Verwerker gemaakte interne kosten.
6.5. Indien naar aanleiding van het Onderzoek in redelijkheid gegeven verzoeken tot aanpassing van het beveiligingsbeleid of –maatregelen worden gevraagd, zal de Verwerker deze binnen 6 maanden implementeren.
6.6. Verantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van het Onderzoek verstrekken.
6.7. De Autoriteit Persoonsgegevens mag, naast Verantwoordelijke, toezien op de naleving van de beveiligingsmaatregelen. Verwerker zal de Autoriteit Persoonsgegevens in staat stellen de Verwerkingen te (laten) controleren.

Artikel 7. Personeel en geheimhouding

7.1. Verwerker zal ervoor zorgen dat bij de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst alleen zijn geautoriseerde Personeel en door hem ingeschakelde geautoriseerde derden toegang krijgen tot Persoonsgegevens.
7.2. Elke Partij bevestigt dat zij bekend is met de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming en verzekert dat zij haar Personeel, dat bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken is, instrueert over de relevante bepalingen over gegevensbescherming en hen verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens.

Artikel 8. Inschakeling derden en Sub-verwerkers

8.1. Indien Verwerker de verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst aan derden uitbesteedt, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover voorafgaand toestemming vragen. Verwerker zal de benodigde maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Sub-verwerkers dezelfde verplichtingen hebben als die waaraan Verwerker uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst en de wet jegens Verwerkingsverantwoordelijke moet voldoen.
8.2. Indien ten tijde van het aangaan van deze Verwerkersovereenkomst bekend is dat Verwerker conform dit artikel de verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst aan een of meerdere Sub-verwerkers uitbesteedt, worden deze Sub-verwerkers vermeld in Bijlage 1. Daarmee geeft Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker toestemming om deze Sub-verwerkers in te schakelen.

Artikel 9. Doorgifte Persoonsgegevens buiten de EER

9.1. Verwerker geeft geen Persoonsgegevens door aan, en Verwerkt Persoonsgegevens niet in, een land buiten de EER, tenzij:
a) Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte toestemming daartoe heeft gegeven;
b) Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte is geïnformeerd over de Verwerking buiten de EER en daartegen binnen een redelijke termijn geen bezwaar heeft gemaakt; of
c) de doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder de Wbp of de AVG.

Artikel 10. Verzoeken van Betrokkenen

10.1. Betrokkenen hebben op grond van de AVG recht op inzage, correctie, verwijdering en afscherming van hun Persoonsgegevens. Verwerker zal redelijke bijstand verlenen zodat Verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen als Betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG, zoals ok bij een klacht of een informatieverzoek. De kosten die Verwerker in dat kader maakt zal Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

11.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. Een beperking van aansprakelijkheid is niet mogelijk in geval van opzet of grove schuld.
11.2. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Verwerkersovereenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkenen.
11.3. Indien Verwerkingsverantwoordelijke niet in overeenstemming handelt met de AVG, de Wbp, de Tw en / of andere wet- en regelgeving, zal zij Verwerker vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden als gevolg van deze nalatigheid, zoals boetes en schade.
11.4. Verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door de Verwerking is veroorzaakt wanneer bij de Verwerking door Verwerker niet is voldaan aan de specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen uit de AVG of als buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
11.5. De in de Overeenkomst en de daarbij behorende Algemene Voorwaarden overeengekomen beperking van aansprakelijkheid van Verwerker, is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. Indien en voor zover de Algemene Voorwaarden geen deel uitmaken van de Overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Verwerker voor zaakschade beperkt tot een maximum van tienduizend euro per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), en is gevolgschade, waaronder mede begrepen gederfde winst, reputatieschade, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill te allen tijde uitgesloten.

Artikel 12. Duur en beëindiging verwerkersovereenkomst

12.1. De looptijd van deze Verwerkersovereenkomst zal dezelfde looptijd hebben als de Overeenkomst. Indien de verleende diensten na de beëindiging van de Overeenkomst moeten worden voortgezet, dan zijn de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst blijvend van kracht op deze verdere levering van diensten voor de gehele duur van de feitelijke samenwerking.
12.2. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Verwerker voor zover mogelijk alle relevante documenten die zij heeft ontvangen aan Verwerkingsverantwoordelijke overdragen. Daarnaast zal Verwerker, na instemming van Verwerkingsverantwoordelijke, alle Verwerkingen en opgeleverde gebruiksresultaten, databestanden en back-ups welke betrekking hebben op de contractuele relatie vernietigen op een manier die voldoet aan de eisen die worden gesteld aan gegevensbescherming.

Artikel 13. Contactgegevens

13.1. Meldingen die worden gedaan op grond van deze Verwerkersovereenkomst worden gericht aan de door Verwerkingsverantwoordelijke tijdens de duur van deze Verwerkersovereenkomst schriftelijk bekendgemaakte contactpersoon.

Artikel 14. Slotbepalingen

14.1. Deze Verwerkersovereenkomst vervangt alle eerdere Bewerkersovereenkomsten tussen Partijen.
14.2. De overwegingen maken onderdeel uit van deze Verwerkersovereenkomst.
14.3. Indien één of meer bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
14.4. In alle gevallen waarin deze Verwerkersovereenkomst niet voorziet beslissen Partijen in onderling overleg.
14.5. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Bijlage 1: Specificatie verwerkingen

Type Dienst	Type gegevens	Bewaartermijnen	Verwantwoordelijke	Grond voor verwerking
Algemeen	Naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon (van uw organisatie).	Tot einde dienstverlening	Lennmedia	Uitvoering overeenkomst
	Adres waar de diensten worden geleverd.	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
	(Bedrijfs)naam en adres voor facturatie.	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
	Verkeersinformatie e-mails, telefonie en internet in het kader van een wettelijke aftapverplichting of informatieverzoek.	Zes maanden	Lennmedia	Wettelijke verplichting
	Informatie aangeleverd door gebruiker voor supportvragen.	Tot einde dienstverlening	Lennmedia	Uitvoering overeenkomst
	Gespreksopnames als je ons belt.	90 dagen	Lennmedia	Gerechtvaardigd belang. Lennmedia gebruikt deze gesprekken om onze dienstverlening te optimaliseren en als bewijs van gemaakte afspraken.
Internetverbinding	ServiceId verbinding, LineId en publiek IP-adres.	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
VoIP-telefonie	IP-adres en MAC-adres toestel, naam en telefoonnummer contacten.	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
Mobiele telefonie	Simkaartnummer, toestelnummer (IMEI),	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst

	grensovergang-berichten en bundelnotificaties.			
VoIP en mobiel	Gebruikgegevens: met wie, waar, wanneer en hoeveel is gebeld.	Zes maanden	Lennmedia	Uitvoering overeenkomst
	Geluidsopnames van je gesprekken indien je deze functionaliteit afneemt.	Afhankelijk van de gebruiker	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
247Alarm	Contactgegevens sleutelhouders.	Tot einde dienstverlening	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
Managed WiFi	IP-adres, hostnaam en MAC-adres van verbonden apparaten.	30 dagen	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
	Verkeersanalyse van netwerkverkeer indien je deze functionaliteit afneemt.	30 dagen	Opdrachtgevende partij	Uitvoering overeenkomst
Website en smartphone applicaties	Bezoekstatistieken, functionele en statistische cookies.	Eén jaar	Lennmedia	Gerechtvaardigd belang. Lennmedia gebruikt deze gegevens voor het verbeteren van haar website en applicaties, om te kijken welke functionaliteiten of artikelen populair zijn en ter versterking van de beveiliging.
Website	Ingevulde gegevens contactformulier.	Eén jaar	Lennmedia	Uitvoering overeenkomst

Bijlage 2: Omschrijving beveiligingsmaatregelen

- Verwerker is ISO 27001 en ISO 9001 gecertificeerd.
- Er is een procedure ingesteld over de omgang met en de afhandeling van Datalekken.
- Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van de servers om beschadiging of verlies van (Persoons)gegevens te voorkomen.
- Medewerkers van Verwerker maken gebruik van sterke wachtwoorden (waar mogelijk minimaal 32 tekens, inclusief nummers en speciale karakters zoals !@#$%^&()*) en gebruiken niet hetzelfde wachtwoord voor verschillende systemen. Er wordt gebruik gemaakt van een wachtwoordmanager.
- Er is een bedrijfscontinuïteitsplan opgesteld om de continuïteit van de dienstverlening bij uitval van systemen te waarborgen.
- Waar mogelijk is antivirus en antimalware software geïnstalleerd en actief.
- Er is een procedure ingesteld om applicaties up-to-date te houden.
- Apparatuur waarop (Persoons)gegevens worden verwerkt is ondergebracht in professioneel beveiligde datacenterfaciliteiten. Toegang tot deze faciliteiten is beperkt tot geautoriseerde personen en wordt gecontroleerd door middel van fysieke beveiligingsmaatregelen.