

Verwerkersovereenkomst Brancheorganisaties Zorg



de
Nederlandse
ggz



Verenigd in



VERWERKERSOVEREENKOMST

PARTIJEN:

1. De geautoriseerde licentiehouders welke akkoord is gegaan met de 'Licentieovereenkomst Sendi Huisartsenpraktijk' waartoe deze verwerkersovereenkomst behoort (hierna: **"Verwerkingsverantwoordelijke"**).
2. Medi-Link B.V., gevestigd aan de Rietbaan 2, 2908LP Capelle aan den IJssel, en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 87348195, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door M. Oosterbaan (hierna: **"Verwerker"**);

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als: "Partijen" en afzonderlijk als "Partij".

OVERWEGENDE DAT:

- (a) Verwerker diensten verricht ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals beschreven in de Licentieovereenkomst Sendi Huisartsenpraktijk waar deze Verwerkersovereenkomst toebehoort.
- (b) De diensten meebrengen dat Persoonsgegevens worden verwerkt.
- (c) Verwerker de betreffende gegevens louter in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt en niet voor eigen doeleinden.
- (d) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (hierna: "AVG") op deze verwerking van toepassing is.
- (e) Partijen in deze Verwerkersovereenkomst de afspraken met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de diensten wensen vast te leggen.
- (f) Deze Verwerkersovereenkomst, indien van toepassing, alle eerdere Verwerkersovereenkomst(en) van gelijke strekking tussen Partijen vervangt.
- (g) De Brancheorganisaties Zorg met deze Verwerkersovereenkomst een standaard hebben willen opstellen.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Definities

- 1.1. Termen met een hoofdletter die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt en die hierin niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die is uiteengezet in de AVG (waaronder Persoonsgegevens, Betrokkene, Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker).
- 1.2. In deze Verwerkersovereenkomst wordt onder de volgende met een hoofdletter aangeduide begrippen het volgende verstaan:

- a) Inbreuk
 - i een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen op de Persoonsgegevens of een vermoeden dat dit gaat plaatsvinden;
 - ii een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 onder 12 AVG;
 - b) Medewerker een bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst betrokken natuurlijke persoon die werkzaam is bij of voor een van de Partijen.
 - c) Hoofdovereenkomst de Hoofdovereenkomst(en) betreffende de levering van producten en/of diensten. waarvan deze Verwerkersovereenkomst als Bijlage onderdeel uitmaakt.
 - d) Verzoek van Betrokkene Een klacht over de verwerking dan wel een verzoek tot uitoefening van de rechten van Betrokkene zoals omschreven in Hoofdstuk III van de AVG.
- 1.3. Waar in deze Verwerkersovereenkomst naar bepaalde normen wordt verwezen (zoals NEN 7510) wordt daarmee steeds bedoeld op de meest actuele versie daarvan. Voor zover de betreffende norm niet meer wordt onderhouden, dient in de plaats daarvan de meest actuele versie van de logische opvolger van de betreffende norm gelezen te worden.

Artikel 2. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst en beschrijving Bijlagen

- 2.1. Deze Verwerkersovereenkomst betreft de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst.
- 2.2. Onderdeel van deze Verwerkersovereenkomst zijn de volgende Bijlagen:
 - a) Bijlage 1: Omschrijving van de verwerking
 - b) Bijlage 2: Beveiliging Persoonsgegevens
- 2.3. Bijlage 3: Contactinformatie m.b.t. verwerking/Inbreuken/Verzoeken van Betrokkenen.
 - a) Bijlage 4: Aanpassingen t.o.v. standaard tekst
- 2.4. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onverbrekelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Voor zover het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst strijdig is met het bepaalde in de Hoofdovereenkomst, prevaleert het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3. Uitvoering verwerking

- 3.1. Verwerker garandeert dat hij ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend Persoonsgegevens zal verwerken voor zover:
 - a) dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst (binnen de gespecificeerde omschrijving in Bijlage 1); of
 - b) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere schriftelijke instructies heeft gegeven.
- 3.2. Verwerker zal alle redelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke in verband met de verwerking van de Persoonsgegevens opvolgen. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien naar zijn oordeel instructies in

strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.

- 3.3. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid van dit artikel 3, is het Verwerker toegestaan om Persoonsgegevens te verwerken indien een wettelijk voorschrift (waaronder begrepen daarop gebaseerde rechterlijke of bestuurlijke bevelen) hem tot een verwerking verplicht. In dat geval stelt de Verwerker voorafgaand aan de verwerking Verwerkingsverantwoordelijke in kennis van de beoogde verwerking en het wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, waar mogelijk, in staat stellen zich te verweren tegen deze verplichte verwerking en ook overigens de verplichte verwerking beperken tot het strikt noodzakelijke.
- 3.4. Verwerker zal de Persoonsgegevens aantoonbaar op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken en in overeenstemming met de op hem als Verwerker rustende verplichtingen op grond van de AVG en overige wet- en regelgeving.
- 3.5. Verwerker zal, tenzij hij hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verkregen van Verwerkingsverantwoordelijke, geen Persoonsgegevens verwerken of door derden laten verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER").
- 3.6. Verwerker waarborgt dat Medewerkers een geheimhoudingsovereenkomst hebben getekend dan wel garandeert dat Medewerkers geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van de verwerking van de Persoonsgegevens.

Artikel 4. Beveiliging Persoonsgegevens en controle (versie gezondheidsgegevens)

- 4.1. Verwerker zal aantoonbaar passende en doeltreffende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen die, gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten, afgestemd zijn op de (in Bijlage 1 gespecificeerde) aard van de te verwerken Persoonsgegevens, ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of enige vorm van onrechtmatige verwerking, alsmede om de (tijdige) beschikbaarheid en integriteit van de gegevens te garanderen. In deze beveiligingsmaatregelen zijn de mogelijk in de Hoofdovereenkomst reeds beschreven maatregelen begrepen.
- 4.2. Verwerker beschikt over ISO 27001-certificering, vergelijkbare certificering of werkt aantoonbaar in overeenstemming met ISO 27001 en heeft een passend, geschreven beveiligingsbeleid geïmplementeerd voor de verwerking van Persoonsgegevens, waarin in ieder geval de in het eerste lid van dit artikel 4 genoemde maatregelen uiteengezet zijn.
- 4.3. Verwerker beschikt over NEN 7510-certificering of werkt aantoonbaar in overeenstemming met NEN 7510 en heeft een passend, geschreven beveiligingsbeleid geïmplementeerd voor de verwerking van Persoonsgegevens. Verwerker voldoet aantoonbaar (indien van toepassing) aan de veiligheidseisen voor netwerkverbindingen zoals beschreven in NEN 7512 en aan de eisen ten aanzien van logging zoals beschreven in NEN 7513.
- 4.4. Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een (kopie van een) door een onafhankelijke en ter zake deskundige derde afgegeven geldig certificaat overleggen alsmede de verklaring van toepasselijkheid, indien deze daarover beschikt, of een Third Party Memorandum (TPM), waaruit volgt dat Verwerker de verplichtingen uit dit artikel naleeft.

- 4.5. Verwerker laat zelf regelmatig interne en/of externe audits uitvoeren met betrekking tot de naleving van bovengenoemde normen.
- 4.6. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder artikel 4.1 tot en met 4.3 genoemde maatregelen naar aanleiding van (vermoeden van) informatiebeveiligings- of privacy-Inbreuken. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke bepalen in gezamenlijk wanneer en door welke onafhankelijke derde partij de controle wordt uitgevoerd. Verwerker zal eventuele door Verwerkingsverantwoordelijke naar aanleiding van een dergelijk onderzoek in redelijkheid gegeven instructies tot aanpassing van het beveiligingsbeleid binnen een redelijke termijn opvolgen.
- 4.7. Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging frequente evaluatie en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Verwerker zal daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op basis van dit artikel 4 periodiek evalueren en, waar nodig, de maatregelen verbeteren om te blijven voldoen aan de verplichtingen onder dit artikel 4. Het voorgaande laat de instructiebevoegdheid van Verwerkingsverantwoordelijke om zo nodig aanvullende maatregelen te (doen) treffen onverlet.

Artikel 5. Monitoring, informatieplichten en incidentenmanagement

- 5.1. Verwerker zal actief monitoren op Inbreuken op de beveiliging en over de resultaten van de monitoring in overeenstemming met dit artikel 5 rapporteren aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 5.2. Wanneer zich een Inbreuk voordoet of heeft voorgedaan, is Verwerker verplicht de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke genoemd in Bijlage 3 daarvan onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 24 uur nadat Verwerker er kennis van heeft genomen, in kennis te stellen en daarbij alle relevante informatie te verstrekken over:
 - 1) de aard van de Inbreuk;
 - 2) de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens;
 - 3) de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk; en
 - 4) de maatregelen die getroffen zijn of zullen worden om de Inbreuk op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.
- 5.3. Verwerker is, onverminderd de overige verplichtingen uit dit artikel, verplicht om maatregelen te treffen die redelijkerwijs van hem kunnen worden verwacht om de Inbreuk zo snel mogelijk te herstellen dan wel de verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Verwerker treedt zo snel als mogelijk, doch binnen 24 uur, in overleg met Verwerkingsverantwoordelijke teneinde hierover nadere afspraken te maken.
- 5.4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde zijn medewerking verlenen en zal de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke opvolgen en deugdelijk onderzoek naar de Inbreuk verrichten. Verwerker stelt daarover een rapportage op, inclusief een correcte respons en passende vervolgstappen. Deze rapportage deelt Verwerker zo spoedig mogelijk met Verwerkingsverantwoordelijke zodat deze tijdig de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) en/of de Betrokkene kan informeren. Het melden van een Inbreuk aan de AP en/of Betrokkene kan alleen gedaan worden door de Verwerkingsverantwoordelijke.

- 5.5. Meldingen met betrekking tot Inbreuken en Verzoeken van Betrokkenen worden gedaan aan de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke zoals beschreven in Bijlage 3.
- 5.6. Het is Verwerker niet toegestaan informatie te verstrekken over Inbreuken aan Betrokkenen of andere derde partijen, behoudens voor zover Verwerker daartoe wettelijk verplicht is of Partijen anderszins zijn overeengekomen.
- 5.7. Indien en voor zover Partijen zijn overeengekomen dat Verwerker in relatie tot een Inbreuk rechtstreeks contact onderhoudt met autoriteiten anders dan de AP, of andere derde partijen, dan houdt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan voortdurend op te hoogte.

Artikel 6. Medewerkingsverplichtingen

- 6.1. De AVG en overige wetgeving kent aan de Betrokkene bepaalde rechten toe. Verwerker zal zijn volledige en tijdige medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij de nakoming van de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen voortvloeiend uit deze rechten.
- 6.2. Een door Verwerker ontvangen Verzoek van een Betrokkene met betrekking tot verwerking van Persoonsgegevens wordt door Verwerker zo snel als mogelijk, doch binnen 24 uur, doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.3. Op het eerste daartoe strekkende verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke alle relevante informatie verstrekken betreffende de aspecten van de door hem verrichte verwerking van Persoonsgegevens zodat Verwerkingsverantwoordelijke, mede aan de hand van die informatie, aan kan tonen dat zij de toepasselijke (privacy) wetgeving naleeft.
- 6.4. Verwerker zal voorts op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke alle noodzakelijke bijstand verlenen bij de nakoming van de op grond van de toepasselijke privacywetgeving op Verwerkingsverantwoordelijke rustende wettelijke verplichtingen, zoals het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA).

Artikel 7. Inschakeling subverwerkers

- 7.1. Verwerker zal zijn activiteiten die bestaan uit het verwerken van Persoonsgegevens of vereisen dat Persoonsgegevens verwerkt worden, niet uitbesteden aan een subverwerker zonder drie maanden van te voren dat mede te delen aan Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerkingsverantwoordelijke de gelegenheid te geven om eventuele bezwaren aan de Verwerker kenbaar te maken. Indien Verwerkingsverantwoordelijke bezwaren heeft, zal Verwerker redelijke inspanningen leveren om de bezwaren van de Verwerkingsverantwoordelijke op te lossen of om de levering van de diensten zoals genoemd in de Hoofdovereenkomst - zonder daaraan afbreuk te doen - aan te passen om verwerking van Persoonsgegevens door de voorgestelde (nieuwe) subverwerker te voorkomen.
- 7.2. Indien de Verwerker de bezwaren van de Verwerkingsverantwoordelijke niet kan oplossen of de levering van de diensten niet kan aanpassen om de verwerking van Persoonsgegevens door de voorgestelde subverwerker te voorkomen, kan de Verwerkingsverantwoordelijke de Hoofdovereenkomst opschorten of geheel of gedeeltelijk beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, gerekend vanaf de einddatum van de bezwaartermijn. Gedurende een schorsing van de Hoofdovereenkomst vanwege bezwaar tegen een (nieuwe)

subverwerker en vanaf de einddatum van de Hoofdovereenkomst is de Verwerkingsverantwoordelijke niet verplicht om de Verwerker enige vergoeding op grond van de Hoofdovereenkomst of anderszins of enige schadevergoeding te betalen.

- 7.3. Artikel 7.1 is niet van toepassing op de in Bijlage 1 vermelde subverwerkers.
- 7.4. Verwerker zal aan deze subverwerker minstens dezelfde verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit deze Verwerkersovereenkomst en de wet voortvloeien. Verwerker zal deze afspraken schriftelijk vastleggen en zal toezien op de naleving daarvan door de subverwerker. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek afschrift verstrekken van de met de subverwerker gesloten verwerkersovereenkomst.
- 7.5. Verwerker blijft volledig aansprakelijk jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een subverwerker. Voor de inzet van subverwerkers buiten de EER is toestemming vereist in overeenstemming met artikel 3.5 van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8. Kosten

- 8.1. De kosten voor de verwerking van gegevens die inherent zijn aan de normale uitvoering van de Verwerkersovereenkomst en de uitoefening van rechten van Betrokkenen, worden geacht besloten te liggen in de op grond van de Hoofdovereenkomst reeds verschuldigde vergoedingen.

Artikel 9. Duur en beëindiging

- 9.1. Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening en de duur van deze Verwerkersovereenkomst is gelijk aan de duur van de Hoofdovereenkomst inclusief eventuele verlengingen daarvan.
- 9.2. De Verwerkersovereenkomst maakt na ondertekening ervan door beide Partijen integraal en onverbrekelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Beëindiging van de Hoofdovereenkomst, op welke grond dan ook (opzegging/ontbinding), heeft tot gevolg dat de Verwerkersovereenkomst eveneens op dezelfde grond beëindigd wordt, tenzij Partijen in voorkomend geval anders overeenkomen.
- 9.3. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst gelden. Tot deze verplichtingen behoren bijvoorbeeld die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, aansprakelijkheid, geschillenbeslechting en toepasselijk recht.
- 9.4. Ieder der Partijen is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe bepaald is in de Hoofdovereenkomst, de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende Hoofdovereenkomst op te schorten, dan wel deze Verwerkersovereenkomst [en de daarmee samenhangende Hoofdovereenkomst] zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
 - a) de andere Partij wordt ontbonden of anderszins ophoudt te bestaan;
 - b) de andere Partij aantoonbaar ernstig tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die toerekenbare tekortkoming niet binnen 30 dagen is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling;

- c) een Partij in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt.
- 9.5. Gelet op de grote afhankelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke van Verwerker alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement), verklaart Verwerker zich reeds nu voor alsdan bereid op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende afspraken met Verwerkingsverantwoordelijke te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen.
- 9.6. Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst per direct te ontbinden indien Verwerker te kennen geeft niet (langer) te kunnen voldoen aan de betrouwbaarheidseisen die op grond van de wet en/of de rechtspraak aan de verwerking van de Persoonsgegevens worden gesteld.
- 9.7. Verwerker dient Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk te informeren over een voorgenomen overname of eigendomsoverdracht. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht bij zwaarwegende bezwaren tegen de verandering van eigenaar de Hoofdovereenkomst te beëindigen zonder schadeplichtig te zijn.
- 9.8. Het is Verwerker niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke deze Verwerkersovereenkomst en de rechten en plichten die samenhangen met deze Verwerkersovereenkomst over te dragen aan een derde partij.
- 9.9. De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst duren voort zolang de Verwerker Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, ook nadat de Verwerker is opgehouden de in de Hoofdovereenkomst opgedragen zorg, diensten en/of faciliteiten ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke te verlenen.

Artikel 10. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens

- 10.1. Verwerker bewaart de Persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk, waaronder begrepen de wettelijke bewaartermijnen of een eventueel tussen Partijen gemaakte afspraak over bewaartermijnen zoals vastgelegd in Bijlage 1. In geen geval bewaart Verwerker de Persoonsgegevens langer dan tot het einde van deze Verwerkersovereenkomst. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven.
- 10.2. Bij beëindiging van de Verwerkersovereenkomst, of indien van toepassing aan het einde van de overeengekomen bewaartermijnen, of op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker, tegen redelijke kosten, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, de Persoonsgegevens definitief (doen) vernietigen of teruggeven aan Verwerkingsverantwoordelijke. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt Verwerker bewijs van het feit dat de gegevens onherroepelijk zijn vernietigd of verwijderd. Eventuele teruggave van de gegevens zal in een algemeen gangbaar, gestructureerd en gedocumenteerd gegevensformaat langs elektronische weg plaatsvinden. Indien teruggave, definitieve vernietiging of verwijdering niet mogelijk is, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk op de hoogte. In dat geval garandeert Verwerker dat hij de Persoonsgegevens vertrouwelijk zal behandelen en niet langer zal verwerken.

Artikel 11. Slotbepalingen

- 11.1. In geval van nietigheid c.q. vernietigbaarheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 11.2. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.3. Geschillen over of in verband met deze Verwerkersovereenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de daartoe in de Hoofdovereenkomst aangewezen rechtbank of arbiter(s).

Bijlage 1: Omschrijving van de verwerking

Omschrijving van activiteiten en/of diensten, omvang en algemeen doel van de verwerking (benoem het aantal Persoonsgegevens/Betrokkenen):

Noem Hoofdovereenkomst: 'Licentieovereenkomst Sendi Huisartsenpraktijk'

Geef een omschrijving van activiteiten en/of diensten:

SaaS overeenkomst Medi-Link B.V., gebruik (web)applicatie Sendi

Wat is het algemeen doel van de verwerking:

Ondersteuning van triage bij verwerkersverantwoordelijke en communicatie met diens bellers/klanten (patiënten).

Over hoeveel Persoonsgegevens/Betrokkenen gaat het:

Alle klanten die gebruik maken van deze dienst en de betrokken patiënten die de 'link' ontvangen.

Verwerking	Soort Persoonsgegevens	Categorieën van Betrokkenen	Doeleinden van de verwerking	Grondslag van de verwerking	Doorgifte buiten de EER	Afspraken bewaartermijnen	Afspraken verwijderprocedures
Sendi Basis licentie	Telefoonnummers, Naam, Gebruiksgegevens, Voornaam, Bedrijfsnaam, Adres, Woonplaats, Gezondheidsinformatie (datgene wat besproken wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik) en die onderdeel is van de relevante media-opname.	Medewerkers van klanten, patiënten	Beschikbaar stellen, Vastleggen, Opslaan ten behoeve van gebruik van de webapplicatie.	Gerechtvaardigd belang	Nee.	'Systeem logging' van 6 maanden en door klant te bepalen opslagtermijn van 'MediaLogging'.	Automatisch bij verstrijken van periode.
Sendi Patiëntkoppeling	Telefoonnummers, Naam, Geboortedatum	Patiënten	Beschikbaar stellen, Vastleggen, Opslaan ten behoeve van gebruik van de webapplicatie.	Gerechtvaardigd belang	Nee.	3 maanden.	Automatisch na verstrijken periode.
Systeem logging	Voornaam, Achternaam, telefoonnummer, mailadres, IP adres, Voorwerp van toegang, Handeling, Tijdstip	Medewerkers van klanten, patiënten.	Opslaan, bewaren en beschikbaar stellen van logbestanden ten behoeve van correct gebruik van de webapplicatie	Gerechtvaardigd belang	Nee.	6 maanden	Automatisch bij verstrijken van periode.
Support: Ticket- en klachtenafhandeling	Voornaam, Achternaam, E-mailadres, Telefoonnummer, Klant, service/support/klachtgerelateerde gegevens (inclusief tijdstip en status)	Bellers, gebelde, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Opslaan, raadplegen, gebruiken en beschikbaar stellen van klantgegevens ten behoeve van support op het geheel van de diensten	Uitvoering overeenkomst	Nee.	6 maanden	Automatisch bij verstrijken van periode.

AI functionaliteit	Geen, tenzij door (medewerker) van klant ingevoerd.	Medewerkers van klanten, patiënten.	Beschikbaar stellen van samenvatting van ingevoerde tekst.	Gerechtvaardigd belang	Nee.	'Systeem logging' van 6 maanden en door klant te bepalen opslagtermijn van 'MediaLogging'.	Automatisch bij verstrijken van periode.
Medialogging	Waaronder maar niet beperkt tot: (zichtbaar) Voornaam, Achternaam, Contactgegevens, Gezondheidsinformatie (datgene wat besproken wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik) en die onderdeel is van de relevante media-opname.	Medewerkers van klanten, patiënten.	Opslaan, bewaren en beschikbaar stellen van mediaopnames op verzoek van de klant.	Wettelijke verplichting	Nee.	Door klant te bepalen	Automatisch bij verstrijken van periode.
HIS, EDP, SSO koppeling	Waaronder maar niet beperkt tot: Voornaam, Achternaam, Geboortedatum, Bedrijfsnaam, Telefoonnummer, Mailadres, Identificatienummer beller, Gezondheidsinformatie (datgene wat ingevuld wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik). Medi-Link is niet op de hoogte van de daadwerkelijke inhoud en bepaalt deze ook niet.	Medewerkers van klanten, patiënten.	Doorzending van de geselecteerde gegevens aan het HIS, EDP, SSO via de webapplicatie.	Gerechtvaardigd belang	Nee.	'Systeem logging' van 6 maanden en door klant te bepalen opslagtermijn van 'MediaLogging'.	Automatisch bij verstrijken van periode.

Videobellen	Telefoonnummer, Gezondheidsinformatie, Videobeelden	Medewerkers van klanten, patiënten.	Doorzending van een videogesprek van beller naar gebelde via de Sendi applicatie laag.	Gerechtvaardigd belang	Nee.	'Systeem logging' van 6 maanden en door klant te bepalen opslagtermijn van 'MediaLogging'.	Automatisch bij verstrijken van periode.
SMS Service	Telefoonnummer, inhoud van het bericht.	Medewerkers van klanten, patiënten.	Doorzending van sms aan de klant via de Sendi applicatie laag.	Gerechtvaardigd belang	Nee.	'Systeem logging' van 6 maanden en door klant te bepalen opslagtermijn van 'MediaLogging'.	Automatisch bij verstrijken van periode.
Vertaalmodule	Waaronder maar niet beperkt tot: Voornaam, Achternaam, Contactgegevens, Gezondheidsinformatie (datgene wat ingevuld wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik). Medi-Link is niet op de hoogte van de daadwerkelijke inhoud en bepaalt deze ook niet.,	Medewerkers van klanten, patiënten.	Vastleggen, opslaan en beschikbaar stellen van vertaling op verzoek van klant/	Gerechtvaardigd belang	Nee.	'Systeem logging' van 6 maanden en door klant te bepalen opslagtermijn van 'MediaLogging'.	Automatisch bij verstrijken van periode.
Back-Up	Alle in de hiervoor genoemde stromen genoemde persoonsgegevens	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Het maken van een geencrypte back-up van de gegevens van de klant ten behoeve van het restoren van klantgegevens	Gerechtvaardigd belang	Nee.	Financiële gegevens tot 7 jaar na beëindiging overeenkomst.	Automatisch bij verstrijken van periode.

Subverwerkers

Subverwerker	Beschrijving dienst en Persoonsgegevens	Gegevens buiten de EER	Verwerkers-overeenkomst
Naam en adres (incl. land)	Omschrijving (Zie matchende verwerkingen voor de verwerkte persoonsgegevens)	Ja/Nee (indien ja, vermeld land, instrument waaronder doorgifte kan	Ja/Nee

		plaatsvinden (hoofdstuk 5 AVG) en aanvullende maatregelen)	
Spryng BV, Wireless BV	SMS Service	Nee	Ja
DeepL	Vertaalmodule	Nee	Ja
OpenAI	AI functionaliteit	Nee	Ja
VIPLive SpoedEDP, Medicom, Sanday	HIS, EDP, SSO koppeling	Nee	Ja
Micros BV, Smart DC	Sendi basis licentie, systeem logging, Support:A Ticket- en klachtenafhandeling, Medialogging, Back- Up	Nee	Ja
Whereby	Videobellen	Nee	Ja

Toelichting:

Persoonsgegevens gaan over iemand (of zijn tot iemand te herleiden). Elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon is een persoonsgegeven. De identificatie kan bijvoorbeeld gebeuren aan de hand van een identificatiemiddel, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificerende variabele of andere elementen die kenmerkend zijn. Hierbij kunt u denken aan fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale elementen.

Elke **verwerking** moet één of meerdere welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde **doeleinden** hebben. Het gaat hierbij om het doel of de doelen waarvoor de Persoonsgegevens zijn verkregen/verzameld. Maak het **verwerkingsdoel/de verwerkingsdoelen** zo concreet mogelijk.

Grondslagen voor verwerking Persoonsgegevens: Toestemming Betrokkene / Noodzakelijk voor uitvoering van een overeenkomst / Wettelijke verplichting / Beschermen van vitale belangen van de Betrokkene / Taak van algemeen belang of uitoefening van het openbaar gezag / Gerechtvaardigde belangen van de Verwerkingsverantwoordelijke of van een derde.

Bijlage 2: Beveiliging Persoonsgegevens

Algemeen

Om de Persoonsgegevens te beveiligen neemt Medi-Link de organisatorische en technische maatregelen die nodig zijn om een beveiligingsniveau te realiseren dat past bij de risico's van verwerking. De maatregelen zijn in detail beschreven in het privacy- en beveiligingsbeleid van Medi-Link. Medi-Link zorgt ervoor dat dit beleid door alle medewerkers (vast en tijdelijk) wordt begrepen, onderschreven en uitgedragen.

Maatregelen

Medi-Link neemt onder meer de hieronder genoemde maatregelen. De maatregelen zijn algemeen beschreven. Een te gedetailleerde beschrijving kan leiden tot kennisneming door onbevoegden.

- Medewerkers:
 - Elke medewerker wordt bij indiensttreding gevraagd om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
 - In de arbeidscontracten zijn afspraken vastgelegd ten aanzien van concurrentie en geheimhoudingsbeding na beëindiging van de arbeidscontracten.
 - Medewerkers worden continu getraind op privacy bewustzijn en risico's.
 - Medewerkers nemen actief deel aan trainingen, certificeringen en kennisdeling om kennis en kunde op het hoogst mogelijke niveau te houden.
 - Intern beleid t.b.v. toegang, werken op afstand en thuis.
 - Autorisatie en toegang op basis van need to know.
- Certificering:
 - Medi-Link is NEN 7510 en ISO 27001 & 9001 compliant en in voorbereiding voor certificering.
- Controls:
 - Periodieke encrypted back-ups en back-up beleid t.b.v. restore.
 - Updates en fixes middels een gecontroleerd en reproduceerbaar werkproces.
 - Leveranciersmanagement om Medi-Link leveranciers aan dezelfde hoge standaard te houden waar wij aan voldoen.
 - Privacy risicobeoordeling op ontwikkelingen.
 - Toegang tot data alleen mogelijk op basis van MFA (Multi-Factor-Authentication).
 - Periodieke controle van adequaatheid van de genomen maatregelen.
- Netwerk:
 - 24/7 NOC van Medi-Link systemen en applicaties.
 - Het netwerk is redundant opgebouwd over twee verschillende locaties.
 - Database cluster draait over twee gescheiden locaties.
 - Automatische virusscan, firewall, wasstraat en malwaredetectie.
 - Encryption op basis van nice to have en need to have.
 - Logging van alle uitgevoerde acties.

Bijlage 3: Contactinformatie m.b.t. Inbreuken/Verzoeken van Betrokkenen

Contactinformatie van Verwerkingsverantwoordelijke:

Zie contactgegevens zoals door Verwerkingsverantwoordelijke aangegeven op de 'Licentieovereenkomst Sendi Huisartsenpraktijk'.

Contactinformatie van Verwerker:

Functionaris Gegevensbescherming

Frank Schonewille
privacy@medi-link.nl
0624882906

Bijlage 4 - Aanpassingen t.o.v. standaard tekst

Bij voorkeur wordt de gehele tekst van de modelovereenkomst gehandhaafd, uitgezonderd Bijlagen 1, 2 en 3 die per overeenkomst specifiek moeten worden ingevuld.

Mochten er toch additionele wijzigingen in de tekst nodig zijn (na onderhandelingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer) dan kunnen de aanpassingen in deze Bijlage 4 beschreven worden onder opgave van

- Artikelnummer,
- Betreffende tekst uit de standaard die vervalt
- Nieuwe vervangende tekst
- Reden van wijziging (bijv. n.v.t., eis niet acceptabel voor Opdrachtnemer, onderhandeld, etc.)

Art .	Tekst die vervalt	Vervangende tekst	Reden
4.6	Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder artikel 4.1 tot en met 4.3 genoemde maatregelen naar aanleiding van (vermoeden van) informatiebeveiligings- of privacy-Inbreuken. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke bepalen in gezamenlijk wanneer en door welke onafhankelijke derde partij de controle wordt uitgevoerd.	Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder artikel 4.1 tot en met 4.3 genoemde maatregelen naar aanleiding van (vermoeden van) informatiebeveiligings- of privacy-Inbreuken. Deze controle zal ruimschoots, maar ten minste een maand voor het gewenste begin van de controle aan Verwerker kenbaar gemaakt worden. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke bepalen in gezamenlijk wanneer en door welke onafhankelijke derde partij de controle wordt uitgevoerd. Iedere Partij draagt haar eigen kosten voor deze controle.	Verwerker gaat tweemaal per jaar een audit doen waarvan de resultaten van de externe audit aan verwerkersverantwoordelijke door middel van het behaalde certificaat en VvT kenbaar gemaakt worden. Mocht dit niet afdoende zijn werkt Verwerker uiteraard mee aan een extra controle, echter wel in overleg en met gerechtvaardigde aanleiding en afspraken over de te maken kosten in deze.