

# comfortability

## Verwerkersovereenkomst

Bestaande uit:

Deel 1. Comfortability Data Pro Statement

Deel 2. Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen

Versie: 0.2

7 September 2021

## Deel 1: Data Pro statement

Dit Data Pro Statement vormt samen met de Standaardclausules voor verwerkingen de verwerkersovereenkomst voor de oplossingen en/ of de diensten van Comfortability.

### ALGEMENE INFORMATIE

1. Het Data Pro Statement is opgesteld door:

Comfortability BV

Rhijnspoor 249

2901 LB Capelle aan den IJssel

KVK ROTTERDAM 60357711 BTW/VAT NL853874074B01

Voor vragen over dit Data Pro Statement of dataprotectie kan contact opgenomen worden met de directie van Comfortability.

De heer R. van Duijn

ronald@comfortability.eu

+31 88 188 68 00

2. Dit Data Pro Statement geldt vanaf 7 september 2021 versie 0.2

De in dit Data Pro Statement omschreven beveiligingsmaatregelen passen wij regelmatig aan om ten aanzien van data protectie steeds voorbereid en actueel te blijven. Wij houden u op de hoogte van nieuwe versies via onze normale kanalen.

3. Dit Data Pro Statement is van toepassing op de producten en diensten van Comfortability:

Comfortability biedt een veilig en comfortabel leven.

Comfortability levert, installeert en beheert:

- ✓ Apparatuur en software, hosted als SAAS of on site, op het gebied van slim comfort.

4. Omschrijving producten/diensten

Het onder 3 genoemde betreft een cloudoplossing of een oplossing voor signaalverwerking op locatie bij de opdrachtgever waarmee signalen en communicatie- en opvolging

# comfortability

functionaliteiten beschikbaar komen. Op locatie bij de opdrachtgever kan dit zowel een virtuele oplossing als een hardware oplossing zijn.

## 5. Beoogd gebruik

Product/dienst is ontworpen en ingericht om er de volgende soort gegevens mee te verwerken:

Met het onder 3 genoemde wordt een oplossing voorzien voor signaalverwerking/afhandelen van meldingen/ dienstverleningsvragen van de opdrachtgever. In deze oplossing worden persoonsgegevens verwerkt als namen, telefoonnummers, locatiegegevens en emailadressen.

Bij deze producten/deze diensten is geen rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten mee te verwerken. Verwerken van deze gegevens met het hiervoor omschreven product of dienst door opdrachtgever is ter eigen beoordeling door opdrachtgever.

## 6. Comfortability heeft bij het ontwerpen van het product/de dienst privacy by design op de volgende wijze toegepast:

### ✓ Awareness

Het team van Comfortability wordt getraind in security principes, afhankelijk van rol worden medewerkers algemeen of zeer inhoudelijk getraind.

### ✓ Architectuurreview

Voordat er een nieuwe oplossing gemaakt wordt de architectuur van de oplossing extern getoetst of de gekozen richting conceptuele kwetsbaarheden of zwakke plekken bevat.

### ✓ Code review

Een algemene controle van de broncode waarbij Comfortability gericht zoekt naar kwetsbaarheden binnen de onderdelen die potentieel zwakke plekken bevatten

### ✓ Penetratietest

Oplossingen van Comfortability worden extern getest.

# comfortability

✓ Gegevens

Opdrachtgever voert de gegevens, vermeld en bedoeld onder punt 5, in de oplossing in en kan deze gegevens wijzigen en verwijderen. Comfortability controleert de gegevens niet en zal gegevens alleen inzien op verzoek van de opdrachtgever, bijvoorbeeld als dat nodig is om een vraag aan het client serviceteam of aan één van de engineers van Comfortability te beantwoorden.

✓ Periodieke test

Comfortability adviseert haar klanten de oplossing periodiek zelf te laten testen.

## 7. Data Pro Standaardclausules

Comfortability gebruikt de Data Pro Standaardclausules voor verwerkingen, welke hier te vinden zijn: [www.comfortability.nl/verwerkersovereenkomst](http://www.comfortability.nl/verwerkersovereenkomst)

## 8. Comfortability verwerkt de persoonsgegevens van haar opdrachtgevers binnen de EU/EER.

## 9. Comfortability maakt gebruik van de volgende sub-processors:

[www.comfortability.nl/subverwerkers](http://www.comfortability.nl/subverwerkers)

## 10. Comfortability ondersteunt opdrachtgever op de volgende manier bij verzoeken van betrokkenen:

Inzage- correctie- en verwijderverzoeken en een verzoek tot dataportabiliteit kunnen worden ingediend via: [support@comfortability.nl](mailto:support@comfortability.nl)

## 11. Na beëindiging van de overeenkomst met een opdrachtgever verwijdert Comfortability de persoonsgegevens die zij voor opdrachtgever verwerkt in principe binnen 3 maanden op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible).

## BEVEILIGINGSBELEID

## 12. Comfortability heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen ter beveiliging van haar product of dienst:

Comfortability kent een beveiligingsbeleid met de volgende elementen:

# comfortability

- ✓ Fysieke toegangscontrole
- ✓ Toegangscontrole tot systemen
- ✓ Integriteitsontrole
- ✓ Beveiliging van gegevens in transit
- ✓ Toezicht op invoer van gegevens
- ✓ Toezicht op subverwerkers
- ✓ Maximale beschikbaarheid
- ✓ Gescheiden verwerking van gegevens
- ✓ Datalekprotocol

13. Comfortability heeft zich geconformeerd aan het volgende Information Security Management System (ISMS):

- ✓ ISO 27001

14. Comfortability heeft de volgende certificering:

- ✓ ISO 27001

## DATALEKPROTOCOL

15. In geval er toch iets mis gaat, hanteert Comfortability het volgende datalekprotocol om ervoor te zorgen dat opdrachtgever op de hoogte is van incidenten:

Indien Comfortability in haar organisatie een datalek ontdekt, zal Comfortability haar opdrachtgever daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen, door contact op te nemen met de bij ons geregistreerde hiervoor te benaderen contactpersoon (of indien dit niet specifiek bekend is, de algemeen geregistreerde contactpersoon). Dit contact zal per email gelegd worden en indien het mailadres niet bekend is zal dit contact telefonisch gelegd worden.

Comfortability levert zo veel mogelijk relevante gegevens aan, waaronder en waar mogelijk omschrijving van het incident, aard van de inbreuk, aard persoonsgegevens c.q. categorieën van betrokken data subjects, schatting van aantal betrokken data subjects en mogelijk betrokken databases, indicatie wanneer het incident heeft plaatsgevonden, mogelijke gevolgen, genomen maatregelen en eventueel nog te nemen maatregelen. Meldingen worden indien mogelijk binnen 72 uur gedaan aan opdrachtgever. Comfortability zal zelf geen meldingen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens(AP). Het wel of niet aan AP

# comfortability

melden blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Comfortability zal de opdrachtgever desgewenst ondersteunen bij het meldproces.

## Deel 2:

## Standaardclausules voor verwerkingen

Versie: januari 2018

Vormt samen met het Data Pro Statement de verwerkersovereenkomst en is een bijlage bij de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen zoals toepasselijke algemene voorwaarden

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

Onderstaande begrippen hebben in deze Standaardclausules voor verwerkingen, in het Data Pro Statement en in de Overeenkomst de volgende betekenis:

- 1.1 Autoriteit Persoonsgegevens (AP): toezichhoudende autoriteit, zoals omschreven in artikel 4, sub 21 Avg.
- 1.2 Avg: de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 1.3 Comfortability: partij die als ICT-leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst als verwerker Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van diens Opdrachtgever.
- 1.4 Data Pro Statement: statement van Comfortability waarin zij onder andere informatie geeft met betrekking tot het beoogd gebruik van haar product of dienst, getroffen beveiligingsmaatregelen, subverwerkers, datalekken, certificeringen en omgang met rechten van Data subjects.
- 1.5 Data subject (betrokkene): een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.6 Opdrachtgever: partij in wiens opdracht Comfortability persoonsgegevens verwerkt. De Opdrachtgever kan zowel verwerkingsverantwoordelijke ("controller") zijn als een andere verwerker.
- 1.7 Overeenkomst: de tussen Opdrachtgever en Comfortability geldende overeenkomst, op basis waarvan de ICT-leverancier diensten en/of producten levert aan Opdrachtgever, waarvan de verwerkersovereenkomst onderdeel vormt.

# comfortability

- 1.8 **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals omschreven in artikel 4, sub 1 Avg, die Comfortability in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst verwerkt.
- 1.9 **Verwerkersovereenkomst:** deze Standaardclausules voor verwerkingen, die tezamen met het Data Pro Statement (of vergelijkbare informatie) van Comfortability de verwerkersovereenkomst vormen als bedoeld in artikel 28, lid 3 Avg.

## ARTIKEL 2. ALGEMEEN

- 2.1 Deze Standaardclausules voor verwerkingen zijn van toepassing op alle verwerkingen van Persoonsgegevens die Comfortability doet in het kader van de levering van haar producten en diensten en op alle Overeenkomsten en aanbiedingen. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2 Het Data Pro Statement, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Comfortability worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Comfortability zal Opdrachtgever van significante aanpassingen op de hoogte stellen. Indien Opdrachtgever in redelijkheid niet akkoord kan gaan met de aanpassingen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving van de aanpassingen de verwerkersovereenkomst schriftelijk gemotiveerd op te zeggen.
- 2.3 Comfortability verwerkt de Persoonsgegevens namens en in opdracht van Opdrachtgever overeenkomstig de met Comfortability overeengekomen schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
- 2.4 Opdrachtgever, dan wel diens klant, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg, heeft de zeggenschap over de verwerking van de Persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens vastgesteld.
- 2.5 Comfortability is verwerker in de zin van de Avg en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de Persoonsgegevens.
- 2.6 Comfortability geeft uitvoering aan de Avg zoals neergelegd in deze Standaardclausules voor verwerkingen, het Data Pro Statement en de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of Comfortability afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Avg voldoet en de bescherming van de rechten van Data subjects voldoende zijn gewaarborgd.
- 2.7 Opdrachtgever staat er tegenover Comfortability voor in dat zij conform de Avg handelt, dat zij haar systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik



# comfortability

en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

- 2.8 Een aan Opdrachtgever door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Comfortability, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van Comfortability.

## ARTIKEL 3. BEVEILIGING

- 3.1 Comfortability treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in haar Data Pro Statement. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Comfortability rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van haar producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Data subjects die zij gezien het beoogd gebruik van haar producten en diensten mocht verwachten.
- 3.2 Tenzij expliciet anders vermeld in het Data Pro Statement is het product of de dienst van Comfortability niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van Persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 3.3 Comfortability streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Comfortability beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 3.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 3.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 3.5 Comfortability kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Comfortability zal belangrijke wijzigingen vastleggen, bijvoorbeeld in een aangepast Data Pro Statement, en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 3.6 Opdrachtgever kan Comfortability verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Comfortability is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in haar beveiligingsmaatregelen. Comfortability kan de kosten verband houdende met de op verzoek van Opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Opdrachtgever. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door Partijen, heeft Comfortability de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

# comfortability

## ARTIKEL 4. INBREUKEN IN VERBAND MET PERSOONSgegevens

- 4.1 Comfortability staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Comfortability een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 Avg) ontdekt, zal zij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In het Data Pro Statement (onder datalekprotocol) is vastgelegd op welke wijze Comfortability Opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met Persoonsgegevens.
- 4.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever, of diens klant) om te beoordelen of de inbreuk in verband met Persoonsgegevens waarover Comfortability heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de AP of Data subject. Het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 Avg moeten worden gemeld aan de AP en/of Data subjects, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever of diens klant). Comfortability is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de AP en/of de Betrokkene.
- 4.3 Comfortability zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met Persoonsgegevens en zal haar medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Opdrachtgever ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en 34 Avg.
- 4.4 Comfortability kan de redelijke kosten die zij in dit kader maakt in rekening brengen bij Opdrachtgever tegen haar dan geldende tarieven.

## ARTIKEL 5. GEHEIMHOUDING

- 5.1 Comfortability waarborgt dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 5.2 Comfortability is gerechtigd de Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.
- 5.3 Alle door Comfortability aan Opdrachtgever verstrekte toegangs- en/of identificatiecodes, certificaten, informatie omtrent toegangs- en/of wachtwoordenbeleid en alle door Comfortability aan Opdrachtgever verstrekte informatie die invulling geeft aan de in het Data Pro Statement opgenomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever ziet erop toe dat haar medewerkers de verplichtingen uit dit artikel naleven.

## ARTIKEL 6. LOOPTIJD EN BEËINDIGING

- 6.1 Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en iedere daaruit voortkomende nieuwe of nadere overeenkomst, treedt in werking op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
- 6.2 Deze verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst of enige nieuwe of nadere overeenkomst tussen partijen.
- 6.3 Comfortability zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens binnen de in het Data Pro Statement opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen Opdrachtgever.
- 6.4 Comfortability kan eventuele kosten die zij maakt in het kader van het in artikel 6.3 gestelde in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in het Data Pro Statement.
- 6.5 Het bepaalde in artikel 6.3 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de Persoonsgegevens door COMFORTABILITY belet. In een dergelijk geval zal Comfortability de Persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van haar wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 6.3 geldt eveneens niet indien Comfortability verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de Persoonsgegevens.

## ARTIKEL 7. RECHTEN DATA SUBJECTS, DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT (DPIA) EN AUDITRECHTEN

- 7.1 Comfortability zal, waar mogelijk, haar medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door Data subjects ingeroepen rechten van Data subjects. Indien Comfortability direct door een Data subject wordt benaderd, zal zij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.
- 7.2 Indien Opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Comfortability na een daartoe redelijk gegeven verzoek haar medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 Avg.
- 7.3 Comfortability kan de naleving van haar verplichtingen op grond van de verwerkersovereenkomst aantonen door middel van een geldig Data Pro Certificaat of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke, deskundige.

# comfortability

- 7.4 Comfortability zal daarnaast op verzoek van Opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van Persoonsgegevens niet conform de verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan zij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de Persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen zij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Comfortability heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Comfortability verstrekken. Comfortability kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar haar mening in strijd is met de Avg of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 7.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Comfortability zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend haar rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan haar product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin zij opereert, en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 7.6 Comfortability heeft het recht om de kosten die zij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

## ARTIKEL 8. SUBVERWERKERS

- 8.1 Comfortability heeft in het Data Pro Statement vermeldt of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) Comfortability inschakelt bij de verwerking van de Persoonsgegevens.
- 8.2 Opdrachtgever geeft toestemming aan Comfortability om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 8.3 Comfortability zal Opdrachtgever informeren over een wijziging in de door de Comfortability ingeschakelde derde partijen bijvoorbeeld middels een aangepast Data Pro Statement. Opdrachtgever heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door.

# comfortability

Comfortability draagt ervoor zorg dat de door hem ingeschakelde derde partijen zich aan eenzelfde beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van de Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Comfortability jegens Opdrachtgever is gebonden op grond van het Data Pro Statement.

## ARTIKEL 9. OVERIG

Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met het Data Pro Statement een integraal onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid, haar derhalve ook van toepassing op de verwerkersovereenkomst.