Verwerkers-overeenkomst



Datum | 15-10-2026
Kenmerk | Versienummer 5

Meer weten? Ga naar vcareconnect.nl

De Partijen:

Organisatie

Organisatienaam op KvK:
Gevestigd te Postcode op KvK:
Plaats op KvK: Adres op KvK:
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK nummer:
Hierin vertegenwoordigd door haar bestuurder/directeur,
Hierna te noemen: **Opdrachtgever,**

en

De besloten vennootschap **Vcareconnect B.V**., statutair gevestigd te (7521 PR) Enschede aan de Pantheon 2, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 06083003, vertegenwoordigd door haar bestuurder de heer A. Martens, hierna te noemen: **'Vcare'**,

hierna ook gezamenlijk te noemen: **'Partijen'** en afzonderlijk te noemen: **'Partij'**

OVERWEGENDE DAT:

1. **Opdrachtgever** met **Vcare** een Overeenkomst met betrekking tot het leveren van (tele)communicatiediensten en overige diensten heeft gesloten. Ter uitvoering van de Overeenkomst verwerkt Vcare ten behoeve van **Opdrachtgever** Persoonsgegevens (zoals hierna gedefinieerd).
2. Bijlage A bevat een overzicht van alle diensten die **Vcare** voor **Opdrachtgever** kan verrichten en ook van de aard, het doel en de duur van verwerking, de relevantie categorieën van persoonsgegevens die **Vcare** daarbij verwerkt en de categorieën van betrokkenen wiens persoonsgegevens worden verwerkt.
3. De Overeenkomst bevat een overzicht van de diensten die **Opdrachtgever** van **Vcare** afneemt.
4. **Opdrachtgever** treedt in het kader van deze overeenkomst op als verwerkingsverantwoordelijke dan wel als verwerker, afhankelijk van zijn positie ten aanzien van de betreffende persoonsgegevens. **Vcare** treedt daarbij op als verwerker indien **Opdrachtgever** verwerkingsverantwoordelijke is en als subverwerker indien **Opdrachtgever** verwerker is. De kwalificatie van partijen wordt bepaald door hun feitelijke rol bij de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig de AVG. Waar in deze overeenkomst verplichtingen van **Vcare** als verwerker zijn opgenomen, gelden deze verplichtingen overeenkomstig voor **Vcare** als subverwerker indien **Opdrachtgever** optreedt als verwerker.
5. Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28 lid 3 AVG, met deze verwerkersovereenkomst de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens wensen vast te leggen.

KOMEN OVEREEN:

Artikel 1. Begrippen

De hierna en hiervoor in deze Verwerkersovereenkomst vermelde begrippen, hebben de volgende betekenis:

1. AVG: verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG. (Algemene verordening gegevensbescherming);
2. Betrokkene: de natuurlijke persoon zoals gedefinieerd in artikel 4 onder 1 AVG;
3. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals gedefinieerd in artikel 4 onder 12 AVG;
4. Overeenkomst: de overeenkomst met betrekking tot het leveren van (tele)communicatiediensten en overige diensten;
5. Partij: **Opdrachtgever** of **Vcare**.
6. Partijen: **Vcare** en **Opdrachtgever** gezamenlijk
7. Persoonsgegevens: persoonsgegevens zoals gedefinieerd in artikel 4 onder 1 AVG.
8. Verwerking: elke bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens zoals gedefinieerd in artikel 4 onder 2 AVG;
9. Verwerkersovereenkomst: deze verwerkersovereenkomst inclusief de overwegingen en bijbehorende bijlagen;
10. Sub-verwerker: een andere verwerker die Verwerker inschakelt om voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.
11. Toepasselijke Wet- en Regelgeving: de op de Verwerking van Persoonsgegevens toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot de AVG, de Uitvoeringswet AVG (“UAVG”), de Telecommunicatiewet , en de zorg specifieke regelgeving.

Artikel 2. Doeleinden van verwerking

1. **Vcare** verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** te verwerken overeenkomstig de schriftelijke instructies van **Opdrachtgever**. Verwerking voor de door **Opdrachtgever** onder de Overeenkomst afgenomen diensten zal plaatsvinden met inachtneming van het bepaalde in Bijlage A. Bijlage A specifieert voor iedere door **Vcare** af te nemen dienst het voorwerp, de duur, de aard en het doel van de door **Vcare** uit te voeren Verwerking(en), het soort Persoonsgegevens dat verwerkt wordt en de categorieën Betrokkenen.
2. **Vcare** heeft uitdrukkelijk geen zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking van Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** die zij verwerkt bij de uitoefening van haar dienstverlening.
3. Partijen verplichten zich over en weer conform de Toepasselijke Wet- en Regelgeving te handelen.

Artikel 3. Verplichtingen Vcare

1. **Vcare** zal **Opdrachtgever** alle informatie verstrekken die nodig is voor **Opdrachtgever** om naleving van **Vcare** van haar verplichtingen uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst en artikel 28 AVG te controleren. Als

onderdeel van haar verplichtingen zal **Vcare Opdrachtgever**, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen technische en operationele maatregelen.

2. De verplichtingen van **Vcare** die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor derden niet zijnde Sub-verwerkers die onder het rechtstreekse gezag van **Vcare** (zoals bedoeld in artikel 29 AVG) Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** verwerken.

Artikel 4. Sub-Verwerkers

1. **Opdrachtgever** geeft **Vcare** algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen van zowel de huidige als de toekomstige Sub-verwerkers van **Vcare**, waaronder, maar niet beperkt tot de Sub-verwerkers opgenomen in Bijlage B. **Vcare** stelt **Opdrachtgever** voorafgaand op de hoogte indien er ten behoeve van **Opdrachtgever** een nieuwe Sub-verwerker wordt ingeschakeld of een bestaande Sub-verwerker wordt vervangen. **Opdrachtgever** heeft het recht tegen een dergelijke inschakeling of vervanging op redelijke gronden bezwaar te maken. Partijen zullen alsdan overleg hebben over de inschakeling of vervanging en over de gevolgen van het niet kunnen inschakelen of vervangen. **Opdrachtgever** realiseert zich dat het niet kunnen inschakelen of vervangen van een Sub-verwerker kan betekenen dat **Vcare** de dienstverlening niet (meer) of niet tegen de overeengekomen voorwaarden kan verrichten en/of dat Vcare de dienstverlening alleen tegen extra kosten zal kunnen verrichten. Als Partijen niet tot overeenstemming komen is het **Opdrachtgever** toegestaan de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand tussentijds te beëindigen.
2. Wanneer **Vcare** een Sub-verwerker inschakelt om ten behoeve van **Opdrachtgever** verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze Sub-verwerker bij schriftelijke overeenkomst dezelfde verplichtingen voor de Verwerking van de Persoonsgegevens opgelegd als die onder deze Verwerkersovereenkomst voor **Vcare** gelden.
3. **Vcare** draagt er zorg voor dat de door **Vcare** ingeschakelde Sub-verwerkers de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen verplichtingen (blijven) naleven en zal de uitvoering en de adequaatheid van de met de Sub-verwerkers aangegane schriftelijke overeenkomsten minimaal 1 keer per jaar controleren.
4. **Vcare** blijft ten aanzien van de **Opdrachtgever** verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen van de door **Vcare** ingeschakelde (rechts)personen, waaronder Sub-verwerkers, voortvloeiende uit de Toepasselijke Wet- en Regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens en de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst. Het voorgaande doet geen afbreuk aan de rechten van de Betrokkenen jegens **Vcare**, **Opdrachtgever** en de SubVerwerkers, maar laat de beperkingen ten aanzien van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van **Vcare** jegens Opdrachtgever zoals opgenomen in de Overeenkomst, deze Verwerkersovereenkomst en de Toepasselijke Wet- en Regelgeving onverlet.

Artikel 5. Locatie van Persoonsgegevens

1. **Vcare** en diens Sub-Verwerkers verwerken Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** uitsluitend op locaties binnen de Europese Economische Ruimte waarbij **Vcare** ernaar streeft om de Verwerking zoveel mogelijk binnen Nederland te laten plaatsvinden.
2. Indien **Vcare** bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte zal Vcare dit doen met inachtneming van het bepaalde in Hoofdstuk V (Doorgiften van persoonsgegevens aan derde landen of internationale organisaties) van de AVG.

3. **Vcare** zal geen Persoonsgegevens (laten) verwerken buiten de EER, ook niet door Sub-verwerkers en/ of andere personen of organisaties, zonder daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van de **Opdrachtgever**.

Artikel 6. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. **Vcare** zal de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken conform de schriftelijke instructies en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van **Opdrachtgever** tenzij de Toepasselijke Wet- en Regelgeving, een gerechtelijk bevel en/of een bevel van een bevoegde autoriteit Vcare tot een bepaalde verwerking van Persoonsgegevens verplicht. In dat geval zal **Vcare** de Persoonsgegevens verwerken conform de Toepasselijke Wet- en Regelgeving, het gerechtelijk bevel en/of het bevel van een bevoegde autoriteit.
2. **Vcare** zal de Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** niet voor eigen doeleinden verwerken noch aan derden verstrekken anders dan is geoorloofd op grond van deze Verwerkersovereenkomst of de Overeenkomst.
3. **Opdrachtgever** spant zich maximaal in dat de verwerkingen van Persoonsgegevens als omschreven in deze Verwerkersovereenkomst, alsmede alle eventuele instructies die **Opdrachtgever Vcare** uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst geeft, rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, noch in strijd zijn met enige op (een der) Partijen rustende wettelijke verplichtingen.
4. **Vcare** is verantwoordelijk voor het privacyrechtelijk juist inrichten van het platform en de aanvullende diensten. Indien een instructie van **Opdrachtgever** (naar de redelijke mening van **Vcare**) onrechtmatig is, inbreuk maakt op rechten van derden of anderszins niet is geoorloofd (bijvoorbeeld omdat ze in strijd is met de Toepasselijke Wet- en Regelgeving), zal (a) de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de verwerking daarvan (voor zover ze toch al is verwerkt) onverminderd bij **Opdrachtgever** blijven berusten en (b) Vcare een dergelijke instructie niet hoeven uit te voeren. **Vcare** zal **Opdrachtgever** (nadat ze van deze onrechtmatigheid, inbreuk of ongeoorloofdheid van de instructie op de hoogte is gekomen) op de hoogte stellen. **Opdrachtgever** zal alsdan de instructie aanpassen en Vcare een nieuwe schriftelijke instructie verstrekken die wel voldoet.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. **Aansprakelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke**
    a. De **Opdrachtgever** is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit of verband houdt met een schending van op hem rustende verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst of de AVG en die bovendien toerekenbaar is aan de **Opdrachtgever**.
    b. De **Opdrachtgever** vrijwaart **Vcare** van alle aanspraken van betrokkenen en andere derden, inclusief de daaruit voortvloeiende schade en kosten – waaronder, maar niet beperkt tot, eventueel opgelegde boetes door een toezichthoudende autoriteit zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en de kosten van juridische bijstand – voor zover deze aanspraken verband houden met een schending van de op **Opdrachtgever** rustende verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst of de AVG.
2. **Aansprakelijkheid van de Verwerker**
    a. **Vcare** is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit of verband houdt met een schending van op haar rustende verplichtingen onder deze Overeenkomst of de AVG en die bovendien toerekenbaar is aan **Vcare**.
    b. Enige beperking van aansprakelijkheid in de Overeenkomst en de daarop toepasselijke algemene leveringsvoorwaarden is overeenkomstig van toepassing op deze verwerkersovereenkomst. Hierbij wordt

uitdrukkelijk overeengekomen dat **Vcare** haar aansprakelijkheid jegens betrokkenen in de zin van artikel 82 AVG niet beperkt of uitsluit.

c. **Vcare** vrijwaart **Opdrachtgever** van alle aanspraken van betrokkenen en andere derden, inclusief de daaruit voortvloeiende schade en kosten – waaronder, maar niet beperkt tot, eventueel opgelegde boetes door een toezichthoudende autoriteit zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en de kosten van juridische bijstand – voor zover deze aanspraken verband houden met een schending van de op **Vcare** rustende verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst of de AVG.

3. **Boetes en Sancties**
   a. Indien **Opdrachtgever** een boete of andere sanctie wordt opgelegd door een toezichthoudende autoriteit vanwege een schending van de AVG die aan **Vcare** toerekenbaar is, dan is **Vcare** gehouden deze boete of sanctie naar rato voor zijn rekening te nemen.
   b. Indien **Opdrachtgever** een boete of andere sanctie wordt opgelegd door een toezichthoudende autoriteit vanwege een schending van de AVG die aan **Opdrachtgever** toerekenbaar is, dan is **Opdrachtgever** gehouden deze boete of sanctie volledig voor zijn rekening te nemen.
   c. Voornoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover het gaat om aansprakelijkheid voor schade welke het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid zijdens **Vcare**.

Artikel 8. Beveiliging

1. **Vcare** treft de in Bijlage C genoemde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en houdt deze bij. **Opdrachtgever** is en blijft echter verantwoordelijk voor de bepaling of deze maatregelen afdoende om te zorgen dat de Verwerking van Persoonsgegevens voldoet aan de eisen van de Toepasselijke Weten Regelgeving en te zorgen dat de risico's voor de rechten en vrijheden van de Betrokkenen bij de Verwerking afdoende zijn gewaarborgd. De in Bijlage C omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van **Vcare** & **Opdrachtgever**, een op het risico van de Verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens passend beveiligingsniveau. **Vcare** zal voor **Opdrachtgever** periodiek, maar ten minste eenmaal per jaar, beoordelen of deze beschermingsmaatregelen gezien de aan de risico's verbonden aan de Verwerking van Persoonsgegevens voor de rechten en vrijheden van de Betrokkenen nog steeds adequaat zijn en waar nodig die maatregelen treffen om de risico's te beperken.
2. **Vcare** garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden ononderbroken, foutloos of volledig bestand is tegen iedere vorm van inbreuk of ongeautoriseerde toegang. Mede gelet op de voortdurende ontwikkeling van technologie, cyberdreigingen en aanvalsmethoden is absolute beveiliging niet mogelijkIndien blijkt dat de getroffen beveiligingsmaatregelen onvoldoende zijn om een passend beveiligingsniveau te waarborgen, zal **Vcare** passende aanvullende technische en organisatorische maatregelen treffen en implementeren, rekening houdend met de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens, de aard van de verwerking en de daarmee gemoeide implementatiekosten.
3. **Vcare** zal regelmatig de door haar gebruikte beschermingsmaatregelen evalueren en daarbij de risico's van de Verwerking van Persoonsgegevens voor de rechten en vrijheden van de Betrokkenen beoordelen. Indien volgens Vcare haar verplichtingen uit hoofde van art. 32 AVG nopen tot een wijziging van de door haar getroffen technische en/of organisatorische maatregelen of tot het nemen van nieuwe maatregelen om een passend

beschermingsniveau te blijven bieden, zal Vcare die maatregelen voorstellen en **Opdrachtgever**, voorafgaand aan de implementatie, over de wijzigingen en de ingangsdatum informeren. **Vcare** kan de nieuwe of gewijzigde maatregelen vervolgens implementeren. Indien de omstandigheden zodanig zijn dat implementatie niet kan wachten, mag **Vcare** de gewijzigde of aanvullende maatregelen zonder voorafgaande aankondiging implementeren, zolang zij **Opdrachtgever** daarover maar zo snel mogelijk na implementatie informeert. **Vcare** zal deze wijzigingen vastleggen. Als **Opdrachtgever** niet akkoord kan gaan met de voorgestelde wijzigingen, zal hij Vcare daarover per omgaande informeren en zullen Partijen daarover overleg hebben. Het voorgaande laat verder de instructiebevoegdheid van **Opdrachtgever** ter zake van de Verwerking van Persoonsgegevens onverlet.

4. **Vcare** zal **Opdrachtgever** ondersteunen bij de waarborging van de naleving van de verplichtingen van **Opdrachtgever** uit hoofde van artikel 32 van de AVG door onder andere **Opdrachtgever** informatie te verstrekken over zowel de technische en organisatorische maatregelen die **Vcare** heeft getroffen als de informatie die **Opdrachtgever** nodig heeft om te kunnen beoordelen of **Opdrachtgever** voldoet aan haar verplichtingen uit hoofde van artikel 32 AVG.
5. Als onderdeel van de in laatste zin van lid 1 bedoelde maatregelen, mag **Opdrachtgever Vcare** verzoeken om aanvullende beschermingsmaatregelen te nemen. **Vcare** zal die waar mogelijk proberen te faciliteren.
6. **Vcare** is gerechtigd de kosten van aanvullende of vervangende technische en organisatorische maatregelen aan **Opdrachtgever** in rekening te brengen voor zover deze maatregelen worden verzocht op basis van specifieke wensen, interne beleidsregels of compliance-eisen van **Opdrachtgever** en verder gaan dan hetgeen redelijkerwijs noodzakelijk is gelet op de stand van de techniek, de aard van de verwerking, de risico's van de verwerking en de toepasselijke wettelijke verplichtingen.
7. Indien: a. het in artikel 4 laatste zin bedoelde overleg niet tot een oplossing leid; b. **Vcare** de in lid 5 verzochte beveiligingsmaatregelen niet volledig implementeert en overleg daarover niet tot een oplossing leid; of c. de in lid 6 bedoelde extra kosten voor **Opdrachtgever** niet acceptabel zijn, dan mag **Opdrachtgever** de Overeenkomst beëindigen. **Opdrachtgever** blijft echter verplicht om reeds gefactureerde bedragen te betalen en er is geen verplichting voor **Vcare** om reeds betaalde bedragen terug te betalen.

Artikel 9. Meldplicht

1. Als er sprake is van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens van **Opdrachtgever**, zal **Vcare** **Opdrachtgever** hierover onmiddellijk zonder onredelijke vertraging, doch voor zover mogelijk uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking, informeren, inclusief de reeds door **Vcare** getroffen maatregelen met inachtneming van artikel 33 AVG.
2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een Inbreuk is geweest, alsmede:
   a. Wat de (vermeende) oorzaak en aard is van de Inbreuk is (inclusief waar mogelijk de getroffen categorieën van Betrokkenen en – bij benadering – het aantal getroffen Betrokkenen in kwestie);;
   b. Wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is
   c. Wat de (voorgestelde) oplossing en/of maatregelen zijn die **Vcare** zal nemen ter zake van het mitigeren van de Inbreuk en de termijn waarop de oplossing en/of maatregelen naar verwachting zullen worden getroffen;
   d. De naam en contactgegevens van **Vcare's** functionaris voor de gegevensbescherming of een andere contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;

e. Of er (en zo ja welk) risico voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen er voor zover **Vcare** kan nagaan is;
f. Of er al een melding bij een toezichthoudende autoriteit zoals de Autoriteit Persoonsgegevens is gedaan.

3. De **Opdrachtgever** is verantwoordelijk voor het beoordelen of de Inbreuk moet worden gemeld aan de relevante toezichthoudende autoriteit(en), zoals Autoriteit Persoonsgegevens, en de Betrokkenen. Het doen van een eventuele benodigde melding van de Inbreuk aan de relevante toezichthoudende autoriteit(en) en/of Betrokkenen is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de **Opdrachtgever**.
4. **Vcare** zal alle in redelijkheid gevraagde medewerking aan dergelijke mededelingen en het verder onderzoek ter zake van de Inbreuk verlenen.

Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** die **Vcare** van **Opdrachtgever** ontvangt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. **Vcare** zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen en zal ze niet verstrekken aan derden.
2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover **Opdrachtgever** uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst of de Overeenkomst, indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken of indien een gerechtelijke uitspraak of een bevel van een bevoegde autoriteit tot verstrekking verplicht.
3. **Vcare** zal ervoor zorgen dat haar personeel en door haar ingeschakelde derden die toegang hebben tot de Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** zijn onderworpen aan adequate geheimhoudingsverplichtingen.
4. **Vcare** zal enkel die personen toegang verlenen tot de Persoonsgegevens die daar gelet op deze Verwerkersovereenkomst, de Overeenkomst, de instructies van **Opdrachtgever**, de op **Vcare** rustende verplichtingen uit Toepasselijke Wet- en Regelgeving, een gerechtelijke uitspraak of een bevel van een bevoegde autoriteit redelijkerwijs toegang toe moeten hebben.

Artikel 11. Controle

1. **Opdrachtgever** is gerechtigd om gedurende de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst, maar hoogstens eenmaal per kalenderjaar, bij Vcare een ISO 27001, NEN 7510, ISAE 3000 Type II of vergelijkbaar (audit) rapport op te vragen. Indien deze niet toereikend is, is **Opdrachtgever** gerechtigd om gedurende deze zelfde periode, tenzij op grond van aan **Vcare** bekend gemaakte gewichtige reden een additionele tussentijdse controle nodig is, zelf of door een onafhankelijke deskundige, zijnde een onafhankelijke registeraccountant, registerinformaticus of een daartoe gecertificeerde auditor, te laten controleren of en in hoeverre **Vcare** de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst naleeft. **Vcare** zal haar medewerking aan de controle verlenen.
2. Een controle wordt voorafgegaan door een schriftelijke melding aan **Vcare**. Een dergelijke mededeling zal ruimschoots, maar ten minste een maand voor het gewenste begin van de controle worden gegeven, met dien verstande dat in geval van gewichtige redenen als bedoeld in lid 1, **Opdrachtgever** een controle op kortere termijn, mag (laten) uitvoeren.
3. Een door **Opdrachtgever** ingeschakelde onafhankelijke deskundige is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.

4. Een controle als bedoeld in dit artikel mag de bedrijfsactiviteiten van **Vcare** niet onnodig verstoren.
5. **Opdrachtgever** zal **Vcare** per omgaande een afschrift van het onderzoeksverslag (van haarzelf of de ingehuurde) deskundige verstrekken.
6. Iedere Partij draagt haar eigen kosten ter zake van de controle. Aanvullende kosten voor bijvoorbeeld een auditor zullen in gezamenlijkheid bepaalt worden.
7. Indien uit de controle blijkt dat aanvullende maatregelen nodig zijn voor **Vcare** of de door haar ingeschakelde Sub-verwerkers te voldoen aan de verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst, zullen Partijen daarover overleg hebben en afspraken maken over de implementatie daarvan.

Artikel 12. Verzoeken van Betrokkenen

1. **Vcare** zal, rekening houdend met de aard van de ter uitvoering van de Verwerkersovereenkomst verrichte verwerking van Persoonsgegevens, op verzoek van **Opdrachtgever**, middels passende technische en organisatorische maatregelen zoveel als redelijkerwijs mogelijk is bijstand verlenen aan **Opdrachtgever** om aan een verzoek van een Betrokkene tot uitoefening van diens rechten onder de AVG, te voldoen. Tot deze rechten behoren onder andere, doch niet uitsluitend, het recht van de Betrokkene op inzage, het recht op rectificatie, het recht op gegevenswissing, het recht op beperking van de verwerking, het recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens en het recht van bezwaar.
2. **Vcare** zal elk verzoek dat zij van Betrokkenen krijgt in de uitoefening van hun rechten ongewijzigd in de vorm waarin het verzoek is verkregen per ommegaande doorzenden naar de **Opdrachtgever**. **Opdrachtgever** is verantwoordelijk voor de beoordeling van verzoeken van Betrokkenen en de verdere communicatie daarover aan de Betrokkenen.
3. **Vcare** zal de **Opdrachtgever** als onderdeel van de in lid 1 bedoelde bijstand assisteren bij verzoeken van Betrokkenen.
4. Verzoeken kunnen ingediend worden via mail op privacy@vcareconnect.nl of telefonisch op 088-4800918

Artikel 13. Overige assistentie

1. **Vcare** zal alle redelijkerwijs gevraagde medewerking verstrekken en informatie verstrekken aan onderzoeken van een toezichthoudende autoriteit ter zake van de Verwerking van Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** onder deze Verwerkersovereenkomst. Als onderdeel van deze verplichting zal **Vcare** alle redelijkerwijs gevraagde toegang tot haar systemen verlenen. **Opdrachtgever** zal de kosten van een dergelijk onderzoek en de gevraagde bijstand dragen. Iedere Partij draagt haar eigen kosten ter zake van deze controle.
2. **Vcare** zal rekening houden met de aard van uit hoofde van de uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst verwerkte Persoonsgegevens, **Opdrachtgever** alle redelijke bijstand verlenen bij de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 t/m 36 AVG waaronder maar niet beperkt tot een Data protection impact assessment (DPIA) en voorafgaande raadpleging.

Artikel 14. Duur en beëindiging

1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking zodra beide Partijen deze hebben ondertekend. Als de Overeenkomst al eerder is ingegaan, vervangt deze Verwerkersovereenkomst op de datum van ondertekening of schriftelijke goedkeuring door **Opdrachtgever** alle eerdere tussen Partijen gesloten verwerkersovereenkomsten.

2. Deze Verwerkersovereenkomst duurt voort zolang de Overeenkomst voortduurt en **Vcare** als Verwerker van Persoonsgegevens optreedt in het kader van de door **Opdrachtgever** ter beschikking gestelde en/of namens **Opdrachtgever** verwerkte Persoonsgegevens. Op het moment dat de Overeenkomst om welke reden dan ook eindigt, ongeacht of dit is van rechtswege, opzegging of ontbinding, eindigt ook deze Verwerkersovereenkomst en dus de verplichting van **Vcare** om de Persoonsgegevens van **Opdrachtgever** als Verwerker te verwerken.
3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal **Vcare** alle Persoonsgegevens van Opdrachtgever die zij in het kader van deze Verwerkersovereenkomst verwerkt en die nog bij haar aanwezig zijn (inclusief eventuele kopieën daarvan), naar keuze van **Opdrachtgever** aan Opdrachtgever op een gangbare wijze ter beschikking stellen dan wel verwijderen, vernietigen of anonimiseren.
4. Bepalingen in deze Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na de beëindiging voort te duren blijven alsdan onverminderd van kracht. Dit betreft onder meer de bepalingen ter zake van aansprakelijkheid, toepasselijk recht, bevoegde rechter en back-up en teruggave van de Persoonsgegevens van de **Opdrachtgever**.
5. Bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst, bewaart **Vcare** de gegevens van **Opdrachtgever** één jaar ten behoeve van back-up doeleinden. Dit is een encrypted en niet toegankelijke back-up waarin eventuele Persoonsgegevens niet zichtbaar zijn. De encryptie sleutel wordt door **Vcare** opgeslagen in een digitale kluis die alleen toegankelijk is voor beheerders met een speciaal account waarbij elke activiteit gelogd wordt.
6. Indien **Opdrachtgever** vóór het verstrijken van deze back-up-periode zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel de back-up of de zich daarin bevindende (Persoons)gegevens geheel of gedeeltelijk wenst te verwijderen, wil inzien of een kopie daarvan wil ontvangen, dan kan **Vcare** de werkelijke kosten hiervoor doorberekenen aan **Opdrachtgever**.

Artikel 15. Overige bepalingen

1. Indien één of meer bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst onverbindend zouden blijken, dan blijven de overige bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst van kracht. Partijen verbinden zich om de betreffende niet-verbindende bepaling te vervangen door een zodanige bepaling die wel verbindend is en die zo min mogelijk – gelet op het doel en de strekking van deze Verwerkersovereenkomst – afwijkt van de niet verbindende bepaling.
2. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de algemene (inkoop)voorwaarden van **Opdrachtgever** niet van toepassing zijn op deze Verwerkersovereenkomst.
3. Wijzigingen in de tekst van deze Verwerkersovereenkomst kunnen schriftelijk door de bevoegde vertegenwoordigers van **Partijen** worden overeengekomen.
4. Wijzigingen in de tekst van deze Verwerkersovereenkomst anders dan bedoeld in lid 6 kunnen uitsluitend schriftelijk door de bevoegde vertegenwoordigers van **Partijen** worden overeengekomen.
5. Bij wijzigingen in de diensten, in de Toepasselijke Wet- en Regelgeving of andere relevante omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de verwerking van de Persoonsgegevens, zullen **Partijen** in overleg treden over een daarvoor eventueel benodigde wijziging van de Verwerkersovereenkomst.
6. **Vcare** kan voorstellen doen tot wijziging. Opdrachtgever zal dergelijke voorstellen niet onredelijk weigeren, indien:
   a) de wijziging noodzakelijk is om te blijven voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving; of

b) de wijziging geen materiële verslechtering van de bescherming van Persoonsgegevens of de rechten van Opdrachtgever tot gevolg heeft.

7. Wijzigingen in de Bijlagen of van ondergeschikte aard in de tekst van deze Verwerkersovereenkomst kunnen door **Vcare** op ieder moment schriftelijk worden gedaan onder vermelding van het versienummer en de datum van ingang van de nieuwe versie. Deze wijzigingen gelden alsdan vanaf het moment van deze ingang. **Opdrachtgever** mag op redelijke gronden bezwaar maken tegen deze wijzingen.
8. Indien **Opdrachtgever** niet akkoord gaat met door **Vcare** voorgestelde wijzigingen van deze Verwerkersovereenkomst en/of de bijlagen zullen **Partijen** daarover in overleg treden en zal de verwerking tot de uitkomst van dit overleg voortgezet worden onder de bestaande afspraken.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen in eerste aanleg worden beslist door de bevoegde rechter van de rechtbank die op grond van de wet bevoegd is kennis te nemen waarbij Vcare de voorkeur uitspreekt voor de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel, locatie Almelo.

Bijlage A - Algemene beschrijving diensten en verwerkingen

Let op; dit betreft een opsomming van alle diensten van Vcare, in de Overeenkomst ziet Opdrachtgever welke diensten u afneemt en waarvoor Vcare uw gegevens verwerkt. Wanneer Opdrachtgever een aanvullende dienst en daarmee verwerking afneemt zal Vcare deze vermelden in een aanvullende overeenkomst.

Dienst	**Persoonsgegevens**	**Cat. betrokkenen**	**Doeleinden**	**Bewaar termijn**	**Subverwerkers**
Telefonie diensten (* Softphone * Mobile Connect * Web Call * Fax Service)	Telefoonnummers, Naam, Gebruiksgegevens, Voornaam, Bedrijfsnaam, Adres, Woonplaats, Emailadres, Medicijngebruik, Inhoud correspondentie, Gezondheidsinformatie.	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten, ontvangers.	Doorzending van VoiP gesprek aan de klant via het Vcare telefonie systeem.	'Systeem logging' van 6 maanden tenzij 'MediaLogging' of 'Reporter' wordt afgenomen.	Odido Speakup, Sound of Data, Informaxion, CM
Systeem logging	Voor-, Achternaam,, IP adres, Voorwerp van toegang, Handeling, Tijdstip	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Opslaan, bewaren en beschikbaar stellen van logbestanden ten behoeve van correct gebruik van de webapplicaties	6 maanden	Equinix, Digital Realty

Support bij telefonie diensten van KPN/Odido mobiel/vast.	Voor-, Achternaam,, Telefoonnummer, Adres, Woonplaats, Bedrijfsnaam, SIM kaartnummer, IMEI nummer, Contractgegevens	Bellers, gebelde, (medewerk ers van) klanten, patiënten.	Vastleggen, opslaan en wijzigen van gegevens in de systemen van KPN, Odido e/o NG-Blu Networks	Fin.gevens tot 7 jaar na beëindiging overeenkomst.	KPN, Odido, NG-Blu Networks, Quinnect
Support: Ticket- en klachtenafhand eling (alle diensten)	Voor-, Achternaam,, Emailadres, Telefoonnummer, Klant, service/support/klachtgerela teerde gegevens (inclusief tijdstip en status)	Bellers, gebelde, (medewerk ers van) klanten, patiënten.	Opslaan, raadplegen, gebruiken en beschikbaar stellen van klantgegevens ten behoeve van support op het geheel van de diensten	Fin.gevens tot 7 jaar na beëindiging overeenkomst.	Equinix, Digital Realty, Microsoft, Chainwise
Netwerk verbindingen	Voor-, Achternaam,, Bedrijfsnaam, Telefoonnummer, Adres, Woonplaats, IP adres, Contractgegevens.	Bellers, gebelden, (medewerk ers van) klanten, patiënten.	Vastleggen, opslaan en wijzigen van (persoons)gegevens in de systemen van NGBlu Networks en/of E-Zorg	Fin.gevens tot 7 jaar na beëindiging overeenkomst.	NG-BLU Networks, E-Zorg, Quinnect
Medialogging (Recorder, Pharma Repeat, PhotoLink, Video Connect)	Waaronder maar niet beperkt tot: (hoorbaar en zichtbaar) Voor-, Achternaam,, Contactgegevens, Gezondheidsinformatie (datgene wat besproken wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik) en die onderdeel is van de relevante media-opname); Media-opnamen.	Bellers, gebelde, (medewerk ers van) klanten, patiënten.	Opslaan, bewaren en beschikbaar stellen van mediaopnames op verzoek van de klant.	Door klant te bepalen	Equinix, Digital Realty
Operator	Voor-, Achternaam,, Bedrijfsnaam, Telefoonnummer	Bellers, gebelde, (medewerk ers van) klanten, patiënten.	Doorzending van belgegevens aan de klant via de Vcare applicatie laag.	'Systeem logging' van 6 maanden tenzij 'MediaLogging' of 'Reporter' wordt afgenomen.	Equinix, Digital Realty, Microsoft
Number Entry	Postcode, Telefoonnummer, Geboortedatum, BSN	Beller, patiënten.	Raadplegen en doorgeven van een numerieke waarde zoals postcode, geboortedatum of BSN t.b.v. integratie met het Huisartseninformatiesy steem van de klant (HIS). Vcare levert geen HIS. De klant vraagt of de	'Systeem logging' van 6 maanden.	Equinix, Digital Realty, Microsoft

			beller een geboortedatum, BSN, postcode of telefoonnummer in wil vullen.		
Integrator (API , Connect, MINDD)	Voor-, Achternaam,, Adres, Woonplaats, Telefoonnummer, Geboortedatum, Geslacht, Gezondheidsinformatie (inc. uitkomst zelftriage), BSN	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Verstrekken door middel van doorzending van ingevoerde gegevens via een API naar het Operator scherm of het HIS pakket van de triagist.	'Systeem logging' van 6 maanden.	Equinix, Digital Realty, MINDD, Cloud CTI
Speech to Tekst integratie (add on voor de Operator en Pharma Repeat)	Waaronder maar niet beperkt tot: (hoorbaar en zichtbaar) Voor-, Achternaam,, Contactgegevens, Praktijkgegevens Gezondheidsinformatie (datgene wat besproken wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik) en die onderdeel is van het gevoerde gesprek.	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Doorzending van VoiP gesprek en omzetting naar tekst ten behoeve van vastlegging, interne analyse of verbetering van dienstverlening.	Zolang het gesprek zichtbaar is in de Opererator of Pharma Repeat,	Juvoly
Call Back (add on voor de Operator)	Voor-, Achternaam,, Bedrijfsnaam, Telefoonnummer	Bellers, gebelde, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Doorzending van belgegevens aan de klant via de Vcare applicatie laag.	'Systeem logging' van 6 maanden tenzij 'MediaLogging' of 'Reporter' wordt afgenomen.	Equinix, Digital Realty, Microsoft, Mediaserve
Reporter (Rapportage, Mobiele Factuuranalyse)	Voor-, Achternaam,, Telefoonnummer, gebruikershandelingen	Bellers, gebelden, (medewerk ers van) klanten, patiënten.	Opslaan, bewaren beschikbaar stellen en anonimiseren van user en call events om de klant inzicht te geven in het bel gedrag van de dienst, wachtrijen en gebruikers.	Tot 400 dagen	Equinix, Digital Realty, Microsoft
Scheduler (add on voor de Operator)	Voor-, Achternaam, Datum en tijdstip	Medewerkers van) klanten	Vastleggen, opslaan en beschikbaar stellen van voor en achternaam t.b.v. het plannen van de (medewerker van de) klant	'Systeem logging' van 6 maanden tenzij 'MediaLogging' of 'Reporter' wordt afgenomen.	Equinix, Digital Realty
Video Connect	Telefoonnummer, Gezondheidsinformatie, Videobeelden	Bellers, gebelden, (medewerk	Doorzending van een videogesprek van beller naar gebelde via het Vcare telefonie systeem.	'Systeem logging' van 6 maanden tenzij 'MediaLogging' of	Equinix, Digital Realty

		ers van) klanten, patiënten.		'Reporter' wordt afgenomen.	
Voice Bot	Waaronder maar niet beperkt tot:(hoorbaar en zichtbaar) Voor-, Achternaam,, Adres, Woonplaats, Telefoonnummer, Geboortedatum, Geslacht, Gezondheidsinformatie (inc. uitkomst zelftriage), BSN	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Verstrekken door middel van doorzending van gesproken bericht via een API naar het Vcare telefonie systeem en/of het Operator scherm van de triagist.	'Systeem logging' van 6 maanden.	Trias, Topicus, Juvoly
SMS Service	Waaronder maar niet beperkt tot: Voor-, Achternaam,, Contactgegevens, Gezondheidsinformatie (datgene wat ingevuld wordt zoals ziekteverschijnselen, diagnose, behandeling en medicijngebruik) en BSN. Vcare is niet op de hoogte van de daadwerkelijke inhoud en bepaalt deze ook niet.	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Doorzending van sms aan de klant via de Vcare applicatie laag.	90 dagen.	KPN
Photo Link	Telefoonnummer, Gezondheidsinformatie, Foto	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten.	Doorzending van een foto van beller naar gebelde via het Vcare telefonie systeem.	'Systeem logging' van 6 maanden tenzij 'MediaLogging' of 'Reporter' wordt afgenomen.	Equinix, Digital Realty
Sendi	Telefoonnummer, Gezondheidsinformatie, Foto	Bellers, gebelden, (medewerkers van) klanten, patiënten	Doorzending van een foto van beller naar gebelde via het Sendi systeem.	Door klant te bepalen	Micros, Medi-Link
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	Fin. gevens tot 7 jaar na beëindiging overeenkomst.	Equinix, Digital Realty, Microsoft

Bijlage B - Subverwerkers

Let op; dit betreft een opsomming van alle Subverwerkers van Vcare, in de Overeenkomst ziet Oprachtgever welke diensten worden afgenomen en welke Subverwerker zodoende namens Vcare persoonsgegevens verwerkt.

Naam subverwerker (inc. land)	Beschrijving dienst en Persoonsgegevens	Gegevens buiten de EER?	Verwerkers-overeenkomst?
Odido NL, SpeakUp NL, Sound of Data NL	Telefonie diensten * Softphone * Mobile Connect * Web Call * Fax Service	Nee	Ja
Informaxion, NL & CM, NL	Telefonie diensten (Fax Service)	Nee	Ja
KPN NL	SMS Service	Nee	Ja
KPN NL, Odido NL, NG-Blu Networks NL, Quinnect NL	Support bij telefonie diensten van KPN/Odido mobiel/vast.	Nee	Ja
ChainWise, NL	Support: Ticket- en klachtenafhandeling (alle diensten)	Nee	Ja
MINDD NL, Cloud CTI NL	Integrator (MINDD, API, Connect)	Nee	Ja
Microsoft (via PCI) NL	Support: Ticket- en klachtenafhandeling (alle diensten), Number Entry,), Call Back (add on voor de Operator), Reporter (Rapportage, Mobiele Factuuranalyse), Back-Up	Nee	Ja
Equinix NL, Digital Realty NL, Micros NL, Medi-Link NL	Systeem logging, Support: Ticket- en klachtenafhandeling (alle diensten), Medialogging (Recorder, Pharma Repeat, PhotoLink, Video Connect), Operator, Number Entry, Integrator (MINDD, API, Connect), Call Back (add on voor de Operator), Reporter (Rapportage, Mobiele Factuuranalyse), Scheduler (add on voor de Operator), Video Connect, Photo Link, Sendi, Back- Up	Nee	Ja
Mediaserve NL	Call Back (add on voor de Operator	Nee	Ja
Juvoly	Speech to Tekst integratie, Voice Bot	Nee	Ja
Trias, Topicus	Voice Bot	Nee	Ja

Bijlage C – Partners

Algemeen

Onderstaand overzicht geeft inzicht in de partners die namens Vcare diensten aanbieden en via onze systemen toegang hebben tot de persoonsgegevens die klanten bij ons verwerken.

- Partners hebben alleen toegang tot de klantgegevens van klanten die bij hen zijn aangesloten.
- De inzet van partners wordt altijd afgestemd met de betreffende klant, en dit is vastgelegd in een (aanvullende) overeenkomst of addendum.
- Alle partners handelen uitsluitend namens Vcare en zijn contractueel gebonden aan minimaal dezelfde mate van vertrouwelijkheid en beveiligingsverplichtingen conform de in deze verwerkersovereenkomst genoemde verplichten uit de AVG, ISO 27001 en NEN 7510.
- Partners kunnen, indien van toepassing, zelfstandig diensten factureren via hun eigen systemen. Wanneer dit aan de orde is, wordt hiervoor een aanvullende overeenkomst tussen klant en partner gesloten.
- Partners hebben de mogelijkheid om aanvullende relevante diensten te leveren, uitsluitend binnen hun eigen productportfolio en alleen wanneer deze logisch samenhangen met de dienstverlening die zij namens Vcare uitvoeren.Toegang en verwerking worden beperkt tot de duur van de dienstverlening of zolang expliciet toegestaan.
- Eventuele wijzigingen in partners of hun toegangsrechten worden door Vcare gecommuniceerd aan de betreffende klanten.

Naam Partner	Rol / Dienst	Toegang via systemen/diensten	Gegevens buiten de EER?	Verwerkers-overeenkomst?
Techniteam www.techniteam.nl/	* Support * Onboarding * Facturatie	* Telefonie diensten * Support: Ticket- en klachtenafhandeling (alle diensten) * Netwerk verbindingen * Medialogging * Reporter	Nee	Ja

Bijlage D - Beveiliging

Algemeen

Om de Persoonsgegevens te beveiligen neemt Vcare die 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 Vcare. Vcare zorgt ervoor dat dit beleid door alle medewerkers (vast en tijdelijk) wordt begrepen, onderschreven en uitgedragen.

Maatregelen

Vcare 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:
  - Vcare is NEN ISO 27001, ISO 9001 & 7510 gecertificeerd.
  - Certificaten en zijn op de website inzichtelijk, te downloaden en op te vragen.
  - Verklaring van toepasselijkheid (VvT) is op de website inzichtelijk, te downloaden en op te vragen.
  - ISAE 3000 Type II verklaring aanwezig.
- Controls:
  - Dagelijkse encrypted back-ups en back-up beleid t.b.v. restore.
  - Updates en fixes middels een gecontroleerd en reproduceerbaar werkproces.
  - Leveranciersmanagement om Vcare 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 Vcare systemen en applicaties.
  - Het netwerk is redundant opgebouwd over twee verschillende locaties.
  - Database cluster draait over twee gescheiden locaties.
  - Automatische virusscan, firewall, wasstraat en mallwaredetectie.
  - Encryption op basis van nice to have en need to have.
  - Logging van alle uitgevoerde acties.

Bijlage E - Versiebeheer

Versie	Datum	Type change	Omschrijving
4.11	20-10-2025	Minor, geen verandering voor huidige verwerkingen	- Toevoeging Bijlage D – Versiebeheer - Toevoeging verwerking Speech to Tekst in bijlage A - Toevoeging Subverwerker Juvoly in Bijlage B
4.12	3-12-2025	Minor, geen veranderingen voor huidige verwerkingen	- Hernoeming Bijlage C naar D - Hernoeming Bijlage D naar E - Toevoeging Bijlage C – Partners - Toevoeging diverse Partners in bijlage C

4.13	24-03-2026	Minor, geen veranderingen voor huidige verwerkingen	- Artikel 9.1; 48 uur verkort naar 24 uur voor melden bij verwerkersverantwoordelijke - Artikel 8.6; Verduidelijking tekst - Artikel 15.5; Verduidelijking tekst
4.14	4-6-2026	Minor, geen veranderingen voor huidige verwerkingen	- Toevoeging verwerking Voice Bot in bijlage A - Toevoeging Subverwerker Trias & Topicus in Bijlage B
4.15	13-08-2026	Minor, geen verandering voor huidige verwerkingen	- Artikel 8.2; Verduidelijking tekst - Artikel 8.6; Uitbreiding en verduidelijking tekst - Artikel 14.5; Verduidelijking tekst - Overweging 4; Uitbreiding met differentatie Vcare als sub-verwerker
5	15-10-2026	Mayor, nieuwe subverwerker	- Subverwerker Informaxion & CM vervangen voor KPN