

ALGEMENE VERWERKSOVEREENKOMST

versie 2.0 - augustus 2026

bottleneck-it B.V.

Toepasselijkheid

Deze Algemene Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens door bottleneck-it B.V., gevestigd aan de Copernicuslaan 35 J (6716 BM) te Ede, KvK-nummer 75403528 (hierna: "Verwerker" of "bottleneck-it") ten behoeve van de Opdrachtgever (hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke" van "Opdrachtgever") in het kader van de uitvoering van de overeengekomen Diensten.

Deze overeenkomst maakt onlosmakelijk deel uit van de Algemene Voorwaarden (in het bijzonder Artikel 11) en de Overeenkomst tussen Partijen. Door het accepteren van de Algemene Voorwaarden en/of het afnemen van de Diensten, gaat de Opdrachtgever akkoord met de inhoud van deze Algemene Verwerkersovereenkomst, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een (opdrachtgever)specifieke verwerkersovereenkomst zijn overeengekomen.

ARTIKEL 1 – DOELEINDEN EN AARD VAN DE VERWERKING

1. Verwerker verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden van deze Algemene Verwerkersovereenkomst persoonsgegevens te verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking vindt uitsluitend plaats in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst (zoals de levering van Consultancy, het ter beschikking stellen van Content en het analyseren/inzichtelijk maken van softwaredata) en de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen.
2. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld, tenzij een wettelijke verplichting Verwerker hiertoe verplicht.
3. De categorieën van persoonsgegevens en betrokkenen betreffen doorgaans: a. Soort persoonsgegevens: (zakelijke) contactgegevens, accountgegevens, loggegevens, alsmede allerhande gegevens die beschikbaar zijn in de door Opdrachtgever gebruikte softwareoplossingen en applicaties waartoe bottleneck-it toegang wordt verleend. b. Categorieën betrokkenen: medewerkers en relaties van Opdrachtgever, alsmede medewerkers van bij de dienstverlening betrokken softwareleveranciers of derden.
4. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend of een wettelijk goedgekeurd doorgifteproces van toepassing is.

ARTIKEL 2 – VERPLICHTINGEN VERWERKER

1. Verwerker zal de persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien Verwerker van mening is dat een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de AVG of andere toepasselijke privacywetgeving.

ARTIKEL 3 – INSCHAKELN VAN SUBVERWERKERS

1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker hierbij algemene toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens subverwerkers in te schakelen.
2. Verwerker maakt op het moment van het aangaan van deze overeenkomst gebruik van de volgende vaste subverwerkers: a. Microsoft Corporation / Azure: Hosting- en

infrastructuurdiensten (datacenters gevestigd binnen de EU/Nederland). b. AllYourBI B.V.: Databasebeheer, inrichting en onderhoud.

3. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke informeren over beoogde toevoegingen of vervangingen van subverwerkers via haar website of per e-mail, waarbij Verwerkingsverantwoordelijke gedurende 15 dagen de mogelijkheid krijgt hiertegen op redelijke gronden bezwaar te maken.
4. Verwerker legt aan subverwerkers contractueel minimaal dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als in deze Algemene Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.

ARTIKEL 4 – BEVEILIGING EN DATALEKKEN

1. Verwerker zal, conform artikel 32 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting of wijziging).
2. In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (een "datalek") zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hierover zonder onredelijke vertraging informeren, in beginsel binnen 48 uur na ontdekking.
3. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke de noodzakelijke informatie verstrekken en redelijke medewerking verlenen zodat Verwerkingsverantwoordelijke aan haar wettelijke meldplichten ten opzichte van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen kan voldoen.

ARTIKEL 5 – AFHANDELING VERZOEKEN VAN BETROKKENEN EN DPIA

1. Indien een betrokkene een verzoek indient bij Verwerker ter uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (zoals inzage, correctie, verwijdering of dataportabiliteit), zal Verwerker dit verzoek doorsturen naar Verwerkingsverantwoordelijke.
2. Verwerker zal, voor zover mogelijk en redelijk, Verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen en het uitvoeren van een eventuele Data Protection Impact Assessment (DPIA). Verwerker is gerechtigd de redelijke kosten voor deze bijstand in rekening te brengen.

ARTIKEL 6 – GEHEIMHOUDING

1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker in het kader van deze overeenkomst ontvangt, rust een geheimhoudingsplicht. Dit sluit aan bij Artikel 10 van de Algemene Voorwaarden van bottleneck-it.
2. Verwerker draagt er zorg voor dat personen die geautoriseerd zijn tot het verwerken van de persoonsgegevens, zich hebben verbonden tot geheimhouding.

ARTIKEL 7 – AUDIT EN INSPECTIE 1.

1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om eenmaal per jaar de naleving van deze Algemene Verwerkersovereenkomst te (laten) controleren door middel van een audit of inspectie, uitgevoerd door een onafhankelijke deskundige, indien redelijke vermoedens bestaan van non-compliance.
2. Een dergelijke audit dient vooraf te worden afgestemd. Verwerker geeft toegang tot de benodigde informatie en faciliteiten, voor zover dit de continuïteit van haar dienstverlening en de vertrouwelijkheid van gegevens van derden niet in gevaar brengt.
3. De kosten van een audit komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker wezenlijk tekort is geschoten in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst.

ARTIKEL 8 – AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Algemene Verwerkersovereenkomst, of uit onrechtmatige daad, is volledig geregeld in, en beperkt door, de aansprakelijkheidsbepalingen omschreven in Artikel 12 van de Algemene Voorwaarden van bottleneck-it B.V.

ARTIKEL 9 – DUUR, BEËINDIGING EN DATAWISSING

1. Deze Algemene Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst tussen Partijen en loopt voor de gehele duur van deze Overeenkomst (en eventuele uitloop/exit-fases).
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Verwerker, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, alle aanvaarde persoonsgegevens wissen of aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren, tenzij bewaring op grond van een wettelijke verplichting is vereist.

ARTIKEL 10 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

1. Op deze Algemene Verwerkersovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland (locatie Arnhem).