

Verwerkersovereenkomst – volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Deze overeenkomst is van toepassing tussen iMonitoring, haar klant en gebruikers. In deze overeenkomst gaan betrokken partijen met elkaar akkoord dat iMonitoring als verwerker wordt gekenmerkt en is de klant volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) te kwalificeren als verantwoordelijke **bewerker**.

Bewerkers gebruiken de software van iMonitoring om klanten te ondersteunen met online en social media marketingcommunicatie en webcare. Deze overeenkomst kan de **bewerker** gebruiken naar zijn of haar eigen klanten. De **bewerker** communiceert in dit document hoe hij of zij de software toepast voor zijn of haar dienstverlening.

In deze overeenkomst zijn betrokken partijen het volgende overeengekomen:

1. Klant met een iMonitoring licentie hebben de mogelijkheid om gegevens te **bewerken** van gebruikers, zoals :
 - Namen van bedrijven;
 - namen van personen;
 - adres, postcode en plaats;
 - e-mail;
 - social media accounts;
 - marketingcommunicatie- rapporten en analyses.
2. Gedurende de licentieovereenkomst is iMonitoring als verwerker aangesteld en is de klant als **bewerker** verantwoordelijk voor het juist communiceren van de rechtmatig verkregen persoonsgegevens.

Artikelen in deze overeenkomst:

3. **Bewerker** gebruikt iMonitoring om persoonsgegevens te verwerken om:
 - E-mails te ontvangen;
 - social media accounts te koppelen en te monitoren;
 - taken te versturen ten behoeve van webcare;
 - berichten te publiceren en/ of te plannen op sociale media;
 - rapporten en/ of analyses per email te communiceren.
4. iMonitoring heeft als verwerker geen mogelijkheid om social media accounts van personen of bedrijven te activeren. Dit kan enkel door de **bewerker** zelf.
5. Zoekprofielen worden door de **bewerker** geactiveerd om de klant te informeren over wat er gecommuniceerd wordt over merknamen, thema's en/ of issues. Zoekprofielen waarvoor persoonlijke gebruikersgegevens nodig zijn heeft de **bewerker** op rechtmatige manier ontvangen van de klant.
6. **Bewerker** kan de klant aantonen kennis en ervaring te hebben met het juist instellen, activeren en van persoonsgegevens in iMonitoring.
7. Personen die door online en social media monitoring wensen om onzichtbaar te blijven voor de **bewerker** en haar of zijn klanten en melding hiervan maken worden:
 - Bij iMonitoring gemeld om vervolgens verwijderd te worden uit het geïndexeerde resultaat.
 - Door **bewerker** geadviseerd om anoniem te communiceren op het internet.
 - Door de **bewerker** geïnformeerd om hun account ontoegankelijk te maken voor derde partijen.
8. iMonitoring zal alleen email en zoekprofielen activeren als de bewerker er specifiek om vraagt. In dit geval is er voor iMonitoring beperkte mogelijkheid in welke type zoekprofielen toegepast worden. Zoekprofielen met persoonlijke gebruikersgegevens van een social

platform dient door de klant zelf geactiveerd te worden. In opdracht van de klant kan iMonitoring de volgende zoekprofielen activeren:

- Keyword search
 - Geo-location search
 - Twitter account search
 - RSS Feed.
9. Personen die door online en social media monitoring wensen om onzichtbaar te blijven voor iMonitoring, **bewerkers** en haar klanten en melding hiervan maken worden:
- Verwijderd uit het geïndexeerde resultaat.
 - Geadviseerd om anoniem te communiceren op het internet.
 - Op de hoogte gesteld om hun account ontoegankelijk te maken voor derde partijen.
10. iMonitoring biedt internationale online en social media monitoring, maar deze wordt enkel aan bedrijven geleverd die in Europa actief zijn.
11. Klanten van iMonitoring zijn verplicht om te melden of zij afnemers/ gebruikers buiten de EU bedienen. Voor Klanten en gebruikers die persoonsgegevens buiten de EU communiceren of overbrengen zonder schriftelijke toestemming wordt de verordening EU2016/ 679 toegepast.

Beveiliging

12. iMonitoring past adequate beveiliging toe op de software die zij ontwikkelen en leveren. iMonitoring biedt haar klanten en gebruikers een beschermde en beveiligde omgeving om persoonsgegevens te bewerken.
13. iMonitoring is een webapplicatie wat staat op de webserver en haalt gegevens uit de database. Voor deze toepassing koopt iMonitoring hardware in waarin de beveiliging is vastgelegd volgens ISO 27001 en ISO 9001.
14. Voor de klant is het mogelijk om in overleg met iMonitoring de verwerkersfaciliteiten te testen, te auditen of te onderzoeken. Resultaten worden vertrouwelijk behandeld en worden toegepast om eventuele organisatorische of technische maatregelen te verbeteren.
15. **Bewerker** maakt gebruik van adequaat beveiligde software en biedt haar of zijn klanten een beveiligde omgeving om persoonsgegevens te bewerken.
16. Klant van de **bewerker** is op de hoogte dat de persoons- klantgegevens in een database worden opgeslagen en deze beveiliging is vastgelegd volgens ISO 27001 en ISO 9001.
17. Als **bewerker** met **sub-bewerkers** werkt dan hebben zij goede kennis om adequaat om te gaan met de gegevens van de klant. **Sub-bewerkers** worden door de verwerker gezien als zij op de hoogte zijn hoe om gegevens te bewerken en de software juist in te zetten voor de klant.

Verplichtingen

18. iMonitoring zal klant direct informeren in het geval van het signaleren of het bestaan van een redelijk vermoeden dat er een datalek heeft plaatsgevonden. iMonitoring zal in het geval van een datalek zo snel mogelijk passende corrigerende maatregelen nemen. Verder zal iMonitoring klant onmiddellijk voorzien van alle relevante informatie over het datalek.
19. iMonitoring en de **bewerker** zal persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en persoonsgegevens niet verstrekken aan derden zonder de schriftelijke toestemming van klant, tenzij persoonsgegevens moeten worden verstrekt aan een bevoegde overheidsinstantie in het kader van een wettelijke verplichting.
20. **Bewerker** zal klant en verwerker direct informeren in het geval van het signaleren of het bestaan van een redelijk vermoeden dat er een datalek heeft plaatsgevonden.
21. **Bewerker** garandeert dat de persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen. **Bewerker** zal alle toepasselijke wettelijke bepalingen betreffende het verwerken van de persoonsgegevens stipt in acht nemen en ervoor zorgen dat alle voorgeschreven meldingen vereist zijn. **Bewerker** zal iMonitoring alle ter zake gevraagde informatie onmiddellijk schriftelijk verstrekken.

22. **Bewerker** zal iMonitoring vrijwaren tegen iedere claim van een derde die tegen iMonitoring mocht worden ingesteld wegens schending van de Wet bescherming persoonsgegevens door klant, die toerekenbaar is aan de **bewerker**.

Duur en beëindiging

23. Deze overeenkomst is van toepassing zodra de iMonitoring Licentieovereenkomst van kracht is. Deze overeenkomst zal van kracht zijn gedurende de looptijd van de iMonitoring Licentieovereenkomst.
24. Zodra de iMonitoring Licentieovereenkomst stopt, eindigt deze overeenkomst automatisch.

Overige bepalingen

25. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
26. Alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, worden vastgesteld en beoordeeld door de instantie die ook bevoegd is te oordelen over de geschillen die uit de iMonitoring licentieovereenkomst voortvloeien.
27. Afwijkingen van en aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
28. Deze overeenkomst vormt een aanvulling op de iMonitoring Licentieovereenkomst. Bij tegenspraak tussen bepalingen uit deze overeenkomst en de iMonitoring Licentieovereenkomst prevaleren bepalingen uit de overeenkomst.
29. Deze overeenkomst vormt een aanvulling op de opdrachtbevestiging die klant geeft aan de **bewerker**.