

Verwerkersovereenkomst

Versie 8 september 2026 · hoort bij de offerte en bij de algemene voorwaarden van Bespoq

Partijen

Deze verwerkersovereenkomst is gesloten tussen:

Bespoq, handelsnaam van Ogando, gevestigd te Groningen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99949814, hierna "de verwerker";

en

de opdrachtgever zoals genoemd in de bijbehorende offerte of opdrachtbevestiging, hierna "de verantwoordelijke".

Artikel 1 - Waar deze overeenkomst over gaat

1.1 De verwerker levert de verantwoordelijke een of meer van de volgende diensten: een website, hosting daarvan, onderhoud daarvan, en toegang tot het portaal van Bespoq. Bij de uitvoering daarvan verwerkt de verwerker persoonsgegevens namens de verantwoordelijke.

1.2 Deze overeenkomst regelt hoe dat gebeurt en is de verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene verordening gegevensbescherming.

1.3 De verantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. De verwerker verwerkt uitsluitend in opdracht van de verantwoordelijke.

1.4 Deze overeenkomst maakt deel uit van de overeenkomst tussen partijen. Wijkt zij af van de algemene voorwaarden, dan gaat deze overeenkomst voor waar het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

1.5 In bijlage 1 staat, per opdracht in te vullen, welke gegevens het betreft bij een website, van wie, waar ze staan en hoe lang ze bewaard blijven.

1.6 In bijlage 2 staat hetzelfde voor het portaal. Die bijlage wordt niet per klant ingevuld: het portaal is één systeem en de verwerking is voor iedere klant dezelfde. Neemt de verantwoordelijke beide diensten af, dan gelden beide bijlagen naast elkaar.

Artikel 2 - Duur

2.1 Deze overeenkomst gaat in op het moment dat de verwerker voor het eerst persoonsgegevens namens de verantwoordelijke verwerkt.

2.2 Zij loopt zolang de verwerker die gegevens verwerkt, en eindigt zodra de onderliggende overeenkomst eindigt en artikel 10 is uitgevoerd.

2.3 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook daarna te gelden, waaronder geheimhouding, blijven van kracht.

Artikel 3 - Instructies

3.1 De verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op schriftelijke instructie van de verantwoordelijke. De opdracht zoals beschreven in de offerte en bijlage 1 geldt als die instructie.

3.2 De verwerker gebruikt de gegevens niet voor eigen doeleinden, verstrekt ze niet aan derden en maakt er geen kopie van buiten wat voor de uitvoering of voor back-ups nodig is.

3.3 Verplicht een wettelijk voorschrift de verwerker tot een verwerking buiten die instructie, dan meldt hij dat vooraf aan de verantwoordelijke, tenzij die wet dat verbiedt.

3.4 Meent de verwerker dat een instructie in strijd is met de AVG of met andere regels over gegevensbescherming, dan meldt hij dat direct.

Artikel 4 - Geheimhouding

4.1 De verwerker houdt de persoonsgegevens geheim, ook na afloop van deze overeenkomst.

4.2 Iedereen die onder gezag van de verwerker toegang heeft tot de gegevens, is tot dezelfde geheimhouding gehouden.

4.3 De geheimhouding geldt niet voor zover een wettelijke plicht of een bevel van een bevoegde autoriteit tot verstrekking verplicht. De verwerker meldt dat vooraf aan de verantwoordelijke, tenzij dat niet is toegestaan.

Artikel 5 - Beveiliging

5.1 De verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beschermen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking.

5.2 Die maatregelen omvatten in elk geval:

- versleuteld verkeer tussen de bezoeker en de website, met HTTPS afgedwongen;
- beveiligingsheaders die de website beschermen tegen bekende aanvallen;
- toegang tot de beheeromgeving uitsluitend voor de verwerker, met tweefactorauthenticatie waar de leverancier dat ondersteunt;
- serverzijdige controle van alle gegevens die via formulieren binnenkomen, met een limiet op het aantal inzendingen per bezoeker;
- geen opslag van formulierinzendingen in een database wanneer doorsturen per e-mail volstaat;
- back-ups voor zover de hostingdienst die biedt.

5.3 De maatregelen zijn afgestemd op wat er wordt verwerkt. Wil de verantwoordelijke een hoger beschermingsniveau, bijvoorbeeld omdat er bijzondere persoonsgegevens binnenkomen, dan spreken partijen dat vooraf af en kunnen daar kosten aan verbonden zijn.

5.4 De verwerker verwerkt geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens, zoals gegevens over gezondheid, tenzij dat uitdrukkelijk in bijlage 1 staat. Het portaal is daar niet op ingericht; zet de verantwoordelijke zulke gegevens er toch in, bijvoorbeeld in een vrij tekstveld, dan is dat zijn beslissing en zijn verantwoordelijkheid.

5.5 Voor het portaal gelden daarnaast in elk geval de volgende maatregelen:

- al het verkeer verloopt versleuteld over HTTPS, en de gegevens staan versleuteld opgeslagen bij de databaseleverancier;
- wachtwoorden worden gehasht opgeslagen en zijn ook voor de verwerker niet leesbaar;
- tweestapsverificatie is voor alle accounts beschikbaar en voor beheerfuncties verplicht;
- toegangsrechten zijn per rol geregeld, zodat een medewerker minder ziet dan een eigenaar en een meekijker minder dan een medewerker;
- tokens van koppelingen met systemen van derden worden versleuteld bewaard;
- de gegevens van verschillende klanten zijn van elkaar gescheiden op drie niveaus: in de toegangscontrole, in de data laag en in de database zelf, met geautomatiseerde tests die falen zodra een van die lagen wegvalt;
- er worden dagelijks reservekopieën gemaakt, die versleuteld worden bewaard;
- wijzigingen aan de software gaan pas in productie nadat een geautomatiseerde testsuite is doorlopen;
- van belangrijke handelingen wordt vastgelegd wie ze heeft verricht.

Artikel 6 - Subverwerkers

6.1 De verantwoordelijke geeft de verwerker algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. De subverwerkers die bij aanvang worden gebruikt staan in bijlage 1.

6.2 De verwerker legt aan iedere subverwerker dezelfde verplichtingen op als die uit deze overeenkomst.

6.3 Wil de verwerker een subverwerker toevoegen of vervangen, dan meldt hij dat ten minste dertig dagen van tevoren. Maakt de verantwoordelijke binnen veertien dagen gemotiveerd bezwaar en komen partijen er niet uit, dan mag de verantwoordelijke de betreffende dienst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

6.4 De verwerker blijft jegens de verantwoordelijke verantwoordelijk voor het handelen van zijn subverwerkers.

Artikel 7 - Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

7.1 De verwerker geeft persoonsgegevens niet door naar een land buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij dat in bijlage 1 staat vermeld.

7.2 Gebeurt dat wel, dan gebeurt het uitsluitend op basis van een geldig overdrachtsmechanisme onder hoofdstuk V van de AVG, zoals een adequaatheidsbesluit of de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie.

Artikel 8 - Rechten van betrokkenen

8.1 Krijgt de verwerker rechtstreeks een verzoek van een betrokkene, dan beantwoordt hij dat niet zelf maar stuurt hij het binnen vijf werkdagen door naar de verantwoordelijke.

8.2 De verwerker helpt de verantwoordelijke bij het beantwoorden van verzoeken om inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid, voor zover de verantwoordelijke dat redelijkerwijs niet zelf kan.

8.3 Kost die hulp meer dan een uur, dan mag de verwerker het uurtarief uit de offerte in rekening brengen. Hij meldt dat vooraf.

Artikel 9 - Datalekken

9.1 Ontdekt de verwerker een inbreuk in verband met persoonsgegevens, dan meldt hij dat zonder onredelijke vertraging aan de verantwoordelijke, en in elk geval binnen 24 uur na ontdekking.

9.2 Die melding bevat in elk geval wat er is gebeurd, welke gegevens en hoeveel betrokkenen het vermoedelijk betreft, wat de waarschijnlijke gevolgen zijn en welke maatregelen zijn of worden genomen. Is nog niet alles bekend, dan meldt de verwerker wat hij weet en vult hij later aan.

9.3 De verantwoordelijke beoordeelt of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens of bij de betrokkenen nodig is. De verwerker doet die melding niet zelf.

9.4 De verwerker houdt bij welke inbreuken zich hebben voorgedaan en welke maatregelen daarop zijn genomen.

Artikel 10 - Einde van de verwerking

10.1 Bij het einde van deze overeenkomst draagt de verwerker de persoonsgegevens die hij namens de verantwoordelijke verwerkt over in een gangbaar digitaal formaat, of verwijdert hij ze. De verantwoordelijke kiest.

10.2 Maakt de verantwoordelijke binnen dertig dagen na het einde geen keuze bekend, dan verwijdert de verwerker de gegevens.

10.3 Na overdracht of verwijdering bevestigt de verwerker dat schriftelijk.

10.4 De verwerker mag gegevens langer bewaren voor zover een wettelijke plicht hem daartoe verplicht. Hij meldt dan welke gegevens dat betreft en waarom.

10.5 Back-ups die nog niet automatisch zijn overschreven worden niet apart gewist, maar wel binnen de gebruikelijke bewaartermijn van de back-up vernietigd. Zolang die back-ups bestaan blijft deze overeenkomst erop van toepassing.

Artikel 11 - Controle

11.1 De verwerker stelt de verantwoordelijke op verzoek de informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat aan artikel 28 AVG wordt voldaan.

11.2 De verantwoordelijke mag ten hoogste eenmaal per jaar een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die tot geheimhouding is gehouden. Hij kondigt dat ten minste dertig dagen van tevoren aan.

11.3 De kosten van de audit komen voor rekening van de verantwoordelijke, tenzij daaruit blijkt dat de verwerker tekortschiet in de nakoming van deze overeenkomst.

11.4 Een audit verstoort de bedrijfsvoering van de verwerker niet meer dan nodig en raakt nooit gegevens van andere klanten.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheidsregeling uit de algemene voorwaarden van Bespoq is ook op deze overeenkomst van toepassing.

12.2 Die beperking geldt niet voor zover dwingend recht daaraan in de weg staat, en evenmin bij opzet of bewuste roekeloosheid.

12.3 Legt een toezichthouder een boete op die het gevolg is van een tekortkoming van één van beide partijen, dan komt die boete voor rekening van de partij die de tekortkoming heeft veroorzaakt.

Artikel 13 - Slot

13.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

13.2 Wijzigingen gelden alleen als beide partijen die schriftelijk of per e-mail hebben bevestigd.

13.3 Is een bepaling nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht en vervangen partijen die bepaling door een geldige die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

Bijlage 1 - Wat er per opdracht wordt verwerkt

Deze bijlage wordt per klant ingevuld en maakt deel uit van de overeenkomst.

Onderwerp van de verwerking

Het hosten en onderhouden van de website van de verantwoordelijke, en het doorsturen van berichten die via die website binnenkomen.

Aard en doel

Verzamelen, doorsturen en tijdelijk opslaan van gegevens die bezoekers zelf achterlaten, zodat de verantwoordelijke contact met hen kan opnemen.

Soorten persoonsgegevens

Naam, e-mailadres, telefoonnummer, de inhoud van het bericht, en het IP-adres van de bezoeker voor zover dat nodig is om misbruik van het formulier tegen te gaan.

Categorieën betrokkenen

Bezoekers van de website die zelf contact opnemen.

Bewaartermijn

Berichten worden doorgestuurd en niet in een database bewaard. Bij de e-maildienst blijven ze staan volgens de bewaartermijn van die dienst. Logbestanden van de hosting worden bewaard volgens de termijn van de hostingpartij.

Subverwerkers bij aanvang

- Vercel Inc., Verenigde Staten. Hosting en levering van de website.
- Resend (Plus Five Five, Inc.), Verenigde Staten. Verzending van de berichten uit het contactformulier.

Doorgifte buiten de EER

Beide subverwerkers zijn in de Verenigde Staten gevestigd. De doorgifte gebeurt op basis van de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie en, voor zover van toepassing, het EU-VS Data Privacy Framework. Met beide partijen is een verwerkersovereenkomst gesloten.

Bijzondere persoonsgegevens

Geen, tenzij hier uitdrukkelijk anders vermeld.

Bijlage 2 - Wat er in het portaal wordt verwerkt

Deze bijlage geldt zodra de verantwoordelijke het portaal gebruikt en wordt niet per klant ingevuld: het portaal is één systeem en de verwerking is voor iedere klant dezelfde.

Onderwerp van de verwerking

Het beschikbaar stellen en beheren van het portaal, waarin de verantwoordelijke zijn eigen bedrijfsvoering bijhoudt.

Aard en doel

Opslaan, tonen, bewerken en verzenden van de gegevens die de verantwoordelijke en zijn medewerkers invoeren, zodat het portaal zijn functie kan vervullen: een offerte of

factuur opmaken en versturen, een afspraak in de agenda zetten, een werkbbon opstellen en laten tekenen, uren en declaraties optellen, en aanvragen van de website ontvangen.

Soorten persoonsgegevens

Namen, adressen, telefoonnummers en e-mailadressen; kenteken- en voertuiggegevens; factuur-, betaal- en bankgegevens; gewerkte uren en declaraties; foto's en bijlagen die bij een opdracht horen; en wat de verantwoordelijke verder zelf in vrije velden en notities vastlegt.

Categorieën betrokkenen

Klanten en opdrachtgevers van de verantwoordelijke en hun contactpersonen; medewerkers en onderaannemers van de verantwoordelijke; en personen die via de website van de verantwoordelijke een aanvraag doen of een afspraak maken.

Bewaartermijn

Gedurende de looptijd van het abonnement. Na afloop kan de verantwoordelijke dertig dagen lang een volledige export opvragen; daarna worden de gegevens verwijderd. Reservekopieën worden vernietigd binnen de gebruikelijke bewaartermijn daarvan en uiterlijk negentig dagen na de laatste dag van het abonnement; zolang zij bestaan blijft deze overeenkomst erop van toepassing.

Subverwerkers bij aanvang

- Vercel Inc., Verenigde Staten. Levering van het portaal en opslag van geüploade bestanden zoals foto's en logo's.
- Neon Inc., Verenigde Staten, met verwerking in de Europese Unie. De database waarin de gegevens worden opgeslagen.
- Resend (Plus Five Five, Inc.), Verenigde Staten. Verzending van e-mail vanuit het portaal: offertes, facturen, herinneringen en uitnodigingen.
- Mollie B.V., Nederland. De betaling van het abonnement bij Bespoq: naam, e-mailadres en bedrag van de verantwoordelijke. Let op het onderscheid met wat hieronder onder "Wat geen subverwerker is" staat: koppelt de verantwoordelijke zijn eigen Mollie-account voor betaallinks aan zijn eigen klanten, dan is dat zijn eigen verwerker en niet die van Bespoq.
- Google Ireland Limited (Firebase Cloud Messaging), Ierland. Het bezorgen van meldingen op de telefoon van gebruikers die de app hebben geïnstalleerd. Verwerkt daarbij het toestel-token en de inhoud van de melding; die inhoud is bewust één regel zonder klantgegevens.

Doorgifte buiten de EER

Vercel en Resend zijn in de Verenigde Staten gevestigd. De doorgifte gebeurt op basis van de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie en, voor zover van toepassing, het EU-VS Data Privacy Framework. Neon verwerkt in de Europese Unie, Mollie is in Nederland gevestigd en Google Ireland in Ierland; voor die drie is er geen doorgifte buiten de EER. Met alle genoemde partijen is een verwerkersovereenkomst gesloten.

Wat geen subverwerker is

Koppelt de verantwoordelijke het portaal aan zijn eigen boekhoudpakket of zijn eigen betaaldienst, dan gaan de betreffende gegevens naar zijn eigen account bij die partij, in zijn opdracht. Die partij is dan geen subverwerker van Bespoq maar een eigen verwerker van de verantwoordelijke, die daarmee zelf een overeenkomst sluit.

Bijzondere persoonsgegevens

Geen. Het portaal is daar niet op ingericht.