

GEGEVENSVERWERKINGSOVEREENKOMST BEOEFENAAR - DOCTENA

Versie: 2.0.0-20260201 **Ingangsdatum:** 1 februari 2026 **Taal:** Nederlands **Publicatie-URL:** <https://cdn.doctena.com/legal/DPA/practitioners/2.0.0-20260201/DPA-practitioner-doctena-2.0.0-20260201-NL.pdf>

Juridische binding

Deze Gegevensverwerkingsovereenkomst is door verwijzing opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst (hierna de "Hoofdovereenkomst" genoemd) tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en Doctena.

Een afzonderlijke handtekening is niet vereist. Door de Hoofdovereenkomst te ondertekenen, accepteert de Verwerkingsverantwoordelijke de voorwaarden van deze GVO in hun geheel.

De toepasselijke versie van deze GVO is gespecificeerd in de Hoofdovereenkomst. Dit document is beschikbaar op:

<https://cdn.doctena.com/legal/DPA/practitioners/2.0.0-20260201/DPA-practitioner-doctena-2.0.0-20260201-NL.pdf>

Partijen

Deze Gegevensverwerkingsovereenkomst (hierna de "Overeenkomst" of "Addendum" genoemd) maakt deel uit van de meest recente dienstverleningsovereenkomst (hierna de "Hoofdovereenkomst" genoemd)

tussen:

De Beoefenaar of Praktijk, **zoals geïdentificeerd in de Hoofdovereenkomst** (hierna de "**Verwerkingsverantwoordelijke**" genoemd)

EN

De Doctena-entiteit **zoals gespecificeerd in de Hoofdovereenkomst**, die een van de volgende zal zijn:

Land	Doctena-entiteit	Adres
Oostenrijk	Doctena Austria GmbH	Simmeringer Hauptstraße 24, 1110 Wenen
België	Doctena Belgium Sprl	Square de Meeus 37, B-1000 Brussel
België	Sanmax Sprl	Square de Meeus 37, B-1000 Brussel
Duitsland	Doctena Germany GmbH	Kurfürstendamm 14, 10719 Berlijn
Luxemburg	Doctena SA	42 Rue de la Vallée, L-2661 Luxemburg
Nederland	Doctena Belgium Sprl	Square de Meeus 37, B-1000 Brussel (België)
Zwitserland	Doctena Switzerland GmbH	Hagenholzstrasse 83b, 8050 Zürich

(hierna de "**Verwerker**" genoemd)

(hierna gezamenlijk de "**Partijen**" genoemd)

Opmerking: De identiteit van zowel de Verwerkingsverantwoordelijke als de toepasselijke Doctena-entiteit (Verwerker) is gespecificeerd in de Hoofdovereenkomst. Deze GVO is van toepassing op de partijen zoals daarin geïdentificeerd.

De termen die in deze Overeenkomst worden gebruikt, hebben de betekenis zoals uiteengezet in deze Overeenkomst. Termen die hierin niet anderszins zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Hoofdovereenkomst. Behoudens de hieronder vermelde wijzigingen, blijven de voorwaarden van de Hoofdovereenkomst volledig van kracht.

De Partijen komen hierbij overeen dat de hieronder uiteengezette voorwaarden en bepalingen als Addendum aan de Hoofdovereenkomst worden toegevoegd.

1. Doel

Het doel van de Overeenkomst is de voorwaarden te definiëren waartoe de Verwerker zich verbindt om namens de Verwerkingsverantwoordelijke de hieronder gedefinieerde verwerkingen van persoonsgegevens uit te voeren.

In het kader van hun contractuele relaties verbinden de Partijen zich ertoe de toepasselijke regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens na te leven en in het bijzonder Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, de Algemene Verordening Gegevensbescherming die van toepassing is sinds 25 mei 2018 (hierna de "AVG" genoemd).

Binnen het kader van het verblijf van de verwerkingsverantwoordelijke in Zwitserland moet de relevante lokale wetgeving worden nageleefd. Dit betekent dat alle juridische zaken met betrekking tot het vestigen van verblijf in Zwitserland moeten worden behandeld in

overeenstemming met de wetten en voorschriften van dit land. Dit omvat de Zwitserse Federale Wet inzake Gegevensbescherming (DSG), die op 1 september 2023 in werking is getreden, samen met de bijbehorende regelgeving. Gegevensverwerkingsovereenkomsten tussen Doctena Switzerland GmbH en een verwerkingsverantwoordelijke met een vestiging in Zwitserland zijn onderworpen aan het Zwitserse recht, en dus in het bijzonder aan de Federale Wet inzake Gegevensbescherming (DSG) samen met de bijbehorende regelgeving.

2. Definities

In deze Overeenkomst hebben de volgende termen de hieronder uiteengezette betekenis en verwante termen worden dienovereenkomstig geïnterpreteerd:

De termen "Verwerken/Verwerking/Verwerkt", "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokkene", "Persoonsgegevens", "Bijzondere Categorieën Persoonsgegevens", "Verwerkingsactiviteiten", en elke andere definitie die niet in deze overeenkomst of het hoofdcontract is opgenomen, hebben dezelfde betekenis als in de AVG of de Zwitserse DSG (Gegevensbeschermingswet). De genoemde termen worden dus niet alleen begrepen in de context van de AVG van de EU, maar ook volgens de bepalingen van de Zwitserse DSG. Het toepasselijke recht is dat wat voortvloeit uit punt 1.

"EU" betekent Europese Unie.

"EER" betekent Europese Economische Ruimte.

"Derde land" betekent elk land buiten de EU/EER, behalve wanneer dat land het onderwerp is van een geldig adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie inzake de bescherming van Persoonsgegevens in Derde Landen.

"Diensten" betekent de diensten die door de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke moeten worden geleverd krachtens de Hoofdovereenkomst.

3. Duur van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst treedt in werking bij digitale ondertekening van dit document of wanneer ondertekend en de datum expliciet vermeld op de laatste pagina (hierna de "Ingangsdatum van de Overeenkomst" genoemd) en tot het einde van de Hoofdovereenkomst.

De Verwerkingsverantwoordelijke heeft de Verwerker opdracht gegeven Diensten te leveren tot het einde van de Hoofdovereenkomst.

4. Verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke

De Verwerkingsverantwoordelijke draagt de primaire verantwoordelijkheid en verbindt zich ertoe:

1. de Verwerker te voorzien van duidelijke en voldoende gedocumenteerde instructies indien hij/zij specifieke vereisten heeft aangevraagd die niet zijn opgenomen in de Hoofdovereenkomst met betrekking tot de overeengekomen Diensten;
2. schriftelijk alle instructies te documenteren met betrekking tot de verwerking van gegevens door de Verwerker;
3. de Verwerker te voorzien van de gegevens vermeld onder punt 5 van de Overeenkomst;
4. een register van de Verwerkingsactiviteiten onder eigen verantwoordelijkheid bij te houden;
5. van zijn/haar kant alle technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te implementeren om een voldoende beschermingsniveau voor Persoonsgegevens te waarborgen die worden verwerkt met behulp van de Diensten van de Verwerker;

6. naleving van de verplichtingen zoals uiteengezet in de AVG voor en tijdens de verwerking te waarborgen; voor zover verblijf in Zwitserland is gevestigd, verbindt de verwerkingsverantwoordelijke zich ertoe naleving van de verplichtingen gedefinieerd in de DSG voor en tijdens de verwerking te waarborgen, voor zover zijn verantwoordelijkheidsgebied betreft; de verwerker op zijn beurt zorgt voor naleving van de verplichtingen vastgelegd in de DSG binnen zijn verantwoordelijkheidsgebied eveneens;
7. de rechten van de Betrokkene te respecteren;
8. alle beveiligingsincidenten met betrekking tot de geleverde Diensten aan de verwerker te melden;
9. toezicht te houden op de verwerking, onder meer door audits en inspecties uit te voeren bij de Verwerker wanneer dit nodig wordt geacht;
10. bij gebruik van de AI-Telefoonsecretariaat-functie, te voldoen aan de aanvullende verplichtingen zoals uiteengezet in Sectie 5a.5.

5. Beschrijving van de uitbestede verwerking

De Verwerkingsverantwoordelijke heeft de Verwerker opdracht gegeven om namens hem de volgende diensten te leveren:

- (i) Beheer van patiëntgegevens met betrekking tot hun afspraken bij de beoefenaar en vervolgdiensten;
- (ii) Beheer van de agenda/kalender van de beoefenaar;

(iii) Beheer van de IT-infrastructuur, software, onderhoud en administratie met betrekking tot de diensten van de Hoofdovereenkomst.

De aard van de bewerkingen die worden uitgevoerd op de gegevens voor de doeleinden van (i), (ii) en (iii) zijn:

- Verzameling, opslag en wijziging van persoonlijke informatie van de patiënt die de beoefenaar nodig heeft om de afspraak te organiseren
- Zoeken naar patiëntaccounts met behulp van een van de opgeslagen persoonsgegevens
- Communicatie met de betrokkene over de afspraak via e-mail of (mobiel) telefoonnummer
- Gegevensimport in Doctena-diensten met door de Beoefenaar verstrekte gestructureerde gegevens (bijv. Onboarding)
- Geautomatiseerde back-up van gegevens

De Verwerker verbindt zich ertoe de gegevens uitsluitend te verwerken voor de doeleinden die zijn vastgelegd in de Hoofdovereenkomst en de hierboven genoemde doeleinden.

De categorie van betrokkenen is: **Patiënten**.

Om de onder (i), (ii) en (iii) genoemde diensten te kunnen leveren, is de Verwerker gemachtigd om namens de Verwerkingsverantwoordelijke de volgende noodzakelijke categorieën persoonsgegevens te verwerken, afhankelijk van de gegevens die door de Verwerkingsverantwoordelijke en/of de Betrokkene zijn verstrekt:

1. **Persoonsidentificatiegegevens:** naam, titel, e-mail, adres (privé en professioneel), vorige adressen, (mobiel) telefoonnummer (privé, professioneel), door de Verwerkingsverantwoordelijke toegewezen identificatienummers;
2. **Persoonlijke gegevens:** leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke stand en nationaliteit;

3. **Elektronische identificatiegegevens:** IP-adressen, cookies, verbindingsmomenten, elektronische handtekening;
 4. **Gegevens met betrekking tot de zorg:** gegevens met betrekking tot middelen en procedures die worden gebruikt voor de medische en paramedische zorg van de patiënten (bijv. beoefenaar-/patiëntnotities, reden van bezoek);
 5. **Gegevens van andere gezins- of huishoudleden:** kinderen, verzorgde personen, andere leden van het huishouden, informatie over ouders en verwanten;
 6. **Pseudonimisering:** controles ter bescherming van Vertrouwelijkheid, Integriteit en Beschikbaarheid van gegevens (bijv. gehashte inloggegevens);
 7. **(alleen indien optie is geactiveerd) Identificatiegegevens:** uitgegeven door openbare diensten, bijv. nationaal identificatienummer, burgerservicenummer, nummer van identiteitskaart, paspoort.
-

5a. AI-Telefoonsecretariaat Verwerking (Optionele Functie)

Deze sectie is alleen van toepassing wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke de AI-Telefoonsecretariaat-functie heeft geactiveerd via het Doctena-platform. De verwerking beschreven in deze sectie is aanvullend op de verwerking beschreven in Sectie 5.

5a.1 Reikwijdte en Activering

Het AI-Telefoonsecretariaat is een optionele functie die geautomatiseerde telefonische gespreksafhandeling voor afspraakplanning mogelijk maakt. Deze functie wordt naar goeddunken van de Verwerkingsverantwoordelijke geactiveerd via de instellingen van het Doctena-platform.

5a.2 Aanvullende Verwerkingsactiviteiten

Wanneer de AI-Telefoonsecretariaat-functie is geactiveerd, geeft de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker opdracht om namens hem de volgende aanvullende diensten te leveren:

- (iv) AI-gestuurde telefonische gespreksafhandeling voor afspraakplanning;
- (v) Spraakopname en transcriptie van telefoongesprekken;
- (vi) Geautomatiseerde gespreksrouting en natuurlijke taalverwerking.

De aard van de bewerkingen die worden uitgevoerd op de gegevens voor de doeleinden van (iv), (v) en (vi) zijn:

- Ontvangst en afhandeling van inkomende telefoongesprekken via de AI-spraakassistent
- Opname van telefoongesprekken (met voorafgaande melding aan de beller)
- Geautomatiseerde spraak-naar-tekst transcriptie van gespreksopnames
- Natuurlijke taalverwerking voor intentieherkenning en afspraakboeking
- Geautomatiseerde routeringsbeslissingen voor praktijken met meerdere beoefenaars
- Opslag en ophalen van gespreksopnames en transcripties voor kwaliteitsborging

5a.3 Aanvullende Gegevenscategorieën

Naast de gegevenscategorieën vermeld in Sectie 5, worden de volgende categorieën persoonsgegevens verwerkt wanneer de AI-Telefoonsecretariaat-functie is geactiveerd:

- 8. **Spraakgegevens:** Audio-opnames van telefoongesprekken, stemkenmerken;
- 9. **Transcripties:** Teksttranscripties van opgenomen gesprekken gegenereerd door geautomatiseerde spraak-naar-tekst verwerking;
- 10. **Gespreksmetagegevens:** Gespreksduur, tijdstempels, routeringsbeslissingen, AI-betrouwbaarheidsscores, gedetecteerde taal.

Spraakgegevens en transcripties kunnen Bijzondere Categorieën Persoonsgegevens (gezondheidsgegevens) bevatten zoals gedefinieerd in Artikel 9 van de AVG wanneer patiënten symptomen of redenen voor hun afspraak beschrijven tijdens het gesprek.

5a.4 AI-Transparantie en Openbaarmaking

In overeenstemming met Artikel 50 van Verordening (EU) 2024/1689 (AI-Verordening) en de transparantievereisten van de AVG:

- a) Het AI-Telefoonsecretariaat is geclassificeerd als een AI-systeem met hoog risico volgens Bijlage III, punt 5 van de AI-Verordening (AI-systemen bedoeld voor gebruik in de gezondheidszorg);
- b) Elk gesprek dat door het AI-Telefoonsecretariaat wordt afgehandeld, begint met een verplichte mondelinge disclaimer die de beller informeert dat:
 - Hij/zij spreekt met een AI-gestuurde assistent;
 - Het gesprek kan worden opgenomen;
 - Hij/zij het gesprek op elk moment kan beëindigen;
- c) De Verwerker (Doctena) configureert de verplichte mondelinge disclaimer tijdens de onboarding. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke om ervoor te zorgen dat deze AVG-conforme disclaimer actief en ongewijzigd blijft;
- d) De Verwerkingsverantwoordelijke erkent zijn verplichting onder Art. 26 van de AI-Verordening betreffende de inzet van AI-systemen met hoog risico.

5a.5 Verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke voor AI-functies

Bij gebruik van de AI-Telefoonsecretariaat-functie verbindt de Verwerkingsverantwoordelijke zich er aanvullend toe:

1. De verplichte mondelinge disclaimer geconfigureerd door Doctena tijdens de onboarding niet te wijzigen of te deactiveren;
2. Ervoor te zorgen dat patiënten worden geïnformeerd over AI-verwerking in het privacybeleid van de praktijk;
3. Een menselijke terugvaloptie te bieden tijdens de openingsuren van de praktijk;
4. Door AI gegenereerde boekingen regelmatig te controleren en fouten onmiddellijk te corrigeren;
5. Eventuele storingen van het AI-systeem onverwijld aan de Verwerker te melden;
6. De mogelijkheid te behouden om de AI-Telefoonsecretariaat-functie indien nodig te deactiveren;
7. Ervoor te zorgen dat het personeel wordt getraind in de mogelijkheden en beperkingen van het AI-Telefoonsecretariaat.

5a.6 Menselijk Toezicht en Terugvaloptie

In overeenstemming met de vereisten van de AI-Verordening voor menselijk toezicht op AI-systemen met hoog risico:

- a) De Verwerkingsverantwoordelijke heeft via het platform van de Verwerker toegang tot alle gespreksopnames en transcripties voor beoordeling en kwaliteitsborging;
- b) Afspraken geboekt door het AI-Telefoonsecretariaat verschijnen in het kalendersysteem van de Verwerkingsverantwoordelijke en kunnen door de Verwerkingsverantwoordelijke worden gewijzigd of geannuleerd;
- c) De Verwerkingsverantwoordelijke behoudt volledige controle over de configuratie van het AI-Telefoonsecretariaat, inclusief openingstijden, taalinstellingen en kennisbasisinhoud.

6. Verplichtingen van de Verwerker

Zolang de Verwerker Persoonsgegevens verwerkt voor de Verwerkingsverantwoordelijke, zijn de volgende voorwaarden van toepassing in overeenstemming met Artikel 28 van de AVG:

Verplichtingen van de Verwerker jegens de Verwerkingsverantwoordelijke

1. De Verwerker verbindt zich ertoe alle wettelijke bepalingen van de AVG en het nationale recht inzake gegevensbescherming na te leven en gegevensverwerking (logisch en fysiek) uitsluitend binnen de EU of de EER uit te voeren. Elke vorm van verplaatsing van de gegevensverwerking (inclusief de verplaatsing van de vestigingsplaats van de Verwerker) naar een derde land (buiten de EU of de EER) vereist de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.
2. De Verwerker verbindt zich ertoe de gegevens te verwerken in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Wanneer de Verwerker op grond van het EU-recht of het recht van de lidstaat waaraan de Verwerker is onderworpen verplicht is persoonsgegevens over te dragen aan een derde land of een internationale organisatie, stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke vóór de verwerking in kennis van deze wettelijke verplichting, tenzij die wetgeving een dergelijke kennisgeving verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.
3. Indien de Verwerker van mening is dat een door de Verwerkingsverantwoordelijke gegeven instructie in strijd is met de AVG of andere gegevensbeschermingswetten van de EU of een lidstaat, moet de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld en te goeder trouw informeren.
4. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om de naleving van alle toepasselijke gegevensbeschermingsvoorschriften en de naleving van de contractuele bepalingen zelf of via derden bij de Verwerker en eventuele subverwerkers te controleren. Hiertoe verstrekt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke de nodige documentatie om de

Verwerkingsverantwoordelijke, of een door hem gemachtigde derde, in staat te stellen audits, inclusief inspecties, uit te voeren en draagt bij aan dergelijke audits.

5. De Verwerker verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke alle nodige informatie om de naleving van zijn in de Overeenkomst opgelegde verplichtingen aan te tonen.
6. De Verwerker verbindt zich ertoe de gegevens uitsluitend te verwerken voor de doeleinden die zijn vastgelegd in de Hoofdovereenkomst.

Register van Verwerkingsactiviteiten

7. De Verwerker voert de gegevensverwerking op gedocumenteerde wijze uit, tenzij hij op grond van het recht van de EU of van de lidstaten waaraan de Verwerker is onderworpen anders verplicht is; in dat geval stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke vóór de verwerking in kennis van deze wettelijke vereisten, tenzij de betreffende wet een dergelijke mededeling verbiedt vanwege een zwaarwegend openbaar belang.
8. Overeenkomstig Artikel 30 van de AVG houdt de Verwerker een schriftelijk register bij van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden uitgevoerd, dat het volgende bevat:
 - de naam en contactgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke namens wie de Verwerker handelt, alle andere verwerkers en, indien van toepassing, de functionaris voor gegevensbescherming;
 - de categorieën van verwerkingen die namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden uitgevoerd;
 - indien van toepassing, doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, met inbegrip van de identificatie van dat derde land of die internationale organisatie en, in het geval van doorgiften als bedoeld in artikel 49, lid 1, tweede alinea, van de AVG, de documentatie van passende waarborgen;
 - indien mogelijk, een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, waaronder onder meer:

- de pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens;
- het vermogen om de voortdurende vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van verwerkingssystemen en -diensten te waarborgen;
- het vermogen om de beschikbaarheid van en de toegang tot persoonsgegevens tijdig te herstellen bij een fysiek of technisch incident;
- een procedure voor het regelmatig testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking.

Voor zover verblijf in Zwitserland is gevestigd, houdt de verwerker overeenkomstig Art. 12, lid 3 DSG een register bij van alle soorten verwerkingsactiviteiten die namens de verwerkingsverantwoordelijke worden uitgevoerd, met de volgende informatie:

- De identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker;
- Het doel van de verwerking;
- Een beschrijving van de categorieën van betrokkenen en de categorieën van verwerkte persoonsgegevens;
- De categorieën van ontvangers;
- Indien mogelijk, de periode waarvoor de persoonsgegevens worden opgeslagen, of de criteria die worden gebruikt om die periode te bepalen;
- Indien mogelijk, een algemene beschrijving van de beveiligingsmaatregelen ter waarborging van de gegevensbescherming overeenkomstig Artikel 8 DSG;
- Indien de gegevens in het buitenland worden bekendgemaakt, de vermelding van het land alsmede de waarborgen overeenkomstig Artikel 16, lid 2 DSG.

Technische en Organisatorische Maatregelen

9. De Verwerker verbindt zich ertoe om bij zijn hulpmiddelen, producten, toepassingen of diensten de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp en door standaardinstellingen in acht te nemen.

10. De Verwerker helpt de Verwerkingsverantwoordelijke bij het naleven van de verplichtingen zoals uiteengezet in de Artikelen 32 tot en met 36 van de AVG (het nemen van technische en organisatorische maatregelen, melding van beveiligingsinbreuken, opstellen van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling). De Verwerker helpt de Verwerkingsverantwoordelijke bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling. De Verwerker helpt de Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot voorafgaande raadpleging van de bevoegde toezichthoudende autoriteit.
11. De verwerker implementeert passende technische en organisatorische maatregelen om een beveiligingsniveau van de gegevens en/of gegevensverwerking te waarborgen dat is afgestemd op de geïdentificeerde risico's. Deze verplichting vloeit voort uit Artikel 32 van de AVG en, voor zover verblijf in Zwitserland is gevestigd, uit Artikel 8 DSG in samenhang met Artikel 3 van de DSV (Gegevensbeschermingsverordening). Dit omvat de implementatie van de bepalingen van de Bondsraad inzake de minimumvereisten voor gegevensbeveiliging overeenkomstig de Gegevensbeschermingsverordening (DSV). Deze omvatten onder meer:
- de pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens;
 - het vermogen om de voortdurende vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van verwerkingssystemen en -diensten te waarborgen;
 - het vermogen om de beschikbaarheid van en de toegang tot persoonsgegevens tijdig te herstellen bij een fysiek of technisch incident;
 - een procedure voor het regelmatig testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking.

De beveiligingsmaatregelen zijn bedoeld om Persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging of onopzettelijk of onrechtmatig verlies, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking of toegang.

Functionaris voor Gegevensbescherming

12. De verwerker informeert de verwerkingsverantwoordelijke over de naam en contactgegevens van zijn functionaris voor gegevensbescherming, indien er een is aangesteld overeenkomstig Artikel 37 van de AVG. Voor zover verblijf in Zwitserland is gevestigd en een gegevensbeschermingsadviseur is aangesteld, publiceert de verwerkingsverantwoordelijke de contactgegevens van de gegevensbeschermingsadviseur overeenkomstig Artikel 10, lid 3, lit. d) DSG en deelt deze mee aan de EDÖB.

<https://cdn.doctena.com/legal/dpo.html>

Subverwerking

13. Subverwerking of het gebruik van subverwerkers (hierna "Subverwerkers" genoemd) is in principe toegestaan voor de verwerker. Gegevensoverdracht is alleen toegestaan binnen het kader zoals gedefinieerd in sectie 6, subsectie 1 van dit contract. De verwerkingsverantwoordelijke wordt vooraf geïnformeerd over de voorgenomen subverwerking of het voorgenomen gebruik van Subverwerkers, en de verwerkingsverantwoordelijke is vrij om binnen 14 dagen bezwaar te maken tegen deze subverwerking. De verwerker moet alle Subverwerkers, in de zin van Artikel 28, lid 4 van de AVG, verplichten hun contractuele verplichtingen na te komen en alle verplichtingen die de verwerker moet nakomen over te dragen aan de Subverwerker. De verwerker werkt alleen met Subverwerkers die voldoende garanties bieden dat passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de verwerking wordt uitgevoerd in overeenstemming met deze voorschriften en dat de rechten van de betrokkene worden beschermd. Het is Subverwerkers verboden gegevens te verwerken of door te geven in een derde land.

Voor zover verblijf in Zwitserland is gevestigd, volgt dit uit Art. 9, lid 3 DSG en geldt dit eveneens, zoals beschreven onder punt 13.

Een lijst van Subverwerkers kan worden gevonden op onderstaande website:

<https://cdn.doctena.com/legal/sub-processors.html>

Vertrouwelijkheid en Beveiliging

14. De Verwerker zorgt ervoor dat geautoriseerde personen die verwerken of toegang hebben of kunnen krijgen tot de verwerkte gegevens, zich voorafgaand aan de verwerking of toegang tot dergelijke gegevens tot vertrouwelijkheid hebben verbonden, tenzij zij niettemin onderworpen zijn aan een vertrouwelijkheidsverplichting, en zorgt voor passende bewustwording en training op het gebied van gegevensbescherming.
15. De Verwerker onderneemt alle redelijke stappen om de hieronder verwerkte persoonsgegevens te beschermen. Een lijst van onze beveiligingsmaatregelen kan worden gevonden op onderstaande website:

<https://cdn.doctena.com/legal/security.html>

Informatierechten van Betrokkenen

16. Op het moment dat gegevens worden verzameld, moet de Verwerker de Betrokkenen die betrokken zijn bij de verwerkingsactiviteiten informatie verstrekken over de gegevensverwerking die hij uitvoert.

Uitoefening van Rechten van Betrokkenen

17. Indien een Betrokkene contact opneemt met de Verwerker of een Subverwerker in plaats van de Verwerkingsverantwoordelijke, en dit buiten de verantwoordelijkheid van de Verwerker valt, informeert de Verwerker de Betrokkene dat zijn/haar verzoek rechtstreeks aan de Verwerkingsverantwoordelijke moet worden gericht. De Verwerker zal deze verzoeken niet doorsturen naar de Verwerkingsverantwoordelijke.
18. De Verwerker helpt de Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover mogelijk, met passende technische en organisatorische maatregelen bij de nakoming van zijn verplichting om te reageren op verzoeken van Betrokkenen die hun rechten uitoefenen als bedoeld in Hoofdstuk III van de AVG (informatieverzoek, recht op inzage, rectificatie en wissing,

informatie, gegevensoverdraagbaarheid, bezwaar en geautomatiseerde individuele besluitvorming inclusief profilering) binnen een redelijke termijn.

Melding van Inbreuken op Persoonsgegevens

19. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld en uiterlijk 48 uur nadat hij er kennis van heeft gekregen per e-mail over eventuele gegevensinbreuken, overeenkomstig Artikel 33(2) van de AVG. Deze melding moet vergezeld gaan van alle nodige documentatie zodat de Verwerkingsverantwoordelijke deze inbreuk indien nodig kan melden aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit.

Voor zover de Verwerkingsverantwoordelijke in Zwitserland is gevestigd, is Artikel 24(3) DSG van toepassing. Dienovereenkomstig moet de Verwerker elke inbreuk op de gegevensbeveiliging zo snel mogelijk aan de Verwerkingsverantwoordelijke melden.

Lot van de Persoonsgegevens

20. De Verwerker zal, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke of bij beëindiging van het hoofdcontract, alle gegevens permanent verwijderen of teruggeven, tenzij er een verplichting bestaat onder EU- of nationaal recht om de persoonsgegevens te bewaren. Het is de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke om de Verwerker bij beëindiging van het hoofdcontract schriftelijk te informeren of en hoe een gegevensexport moet plaatsvinden. Gegevens uit databaseback-ups worden pas permanent verwijderd na een volledige back-upcyclus van 3 maanden.
21. De Verwerkingsverantwoordelijke krijgt de mogelijkheid om de gegevensbewaartermijn te configureren. Standaard worden alle gegevens 10 jaar bewaard, wat kan worden teruggebracht tot 1 jaar naar gelang de behoeften van de Verwerkingsverantwoordelijke.

7. Aanvullende Overeenkomsten

1. Overeenkomstig Artikel 83 van de AVG / Art. 60 e.v. DSG kan een boete worden opgelegd aan de Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker die bepaalde

gegevensbeschermingsverplichtingen niet nakomt, met name die voortvloeien uit de AVG/DSG-vereisten. Het toepasselijke recht is bepalend.

Versiegeschiedenis

Versie	Datum	Samenvatting van Wijzigingen
1.0.0-20240209	09-02-2024	Oorspronkelijke versie
2.0.0-20260201	01-02-2026	Toevoeging van Sectie 5a (AI-Telefoonsecretariaat Verwerking); Toevoeging van punt 10 aan Sectie 4 (Verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke)

Publicatie

Dit document is gepubliceerd op:

<https://cdn.doctena.com/legal/DPA/practitioners/2.0.0-20260201/DPA-practitioner-doctena-2.0.0-20260201-NL.pdf>

Voor vragen over deze GVO kunt u contact opnemen met de Functionaris voor Gegevensbescherming van Doctena:

<https://cdn.doctena.com/legal/dpo.html>

