Verwerkersovereenkomst Koppel

Afspraken over de verwerking van persoonsgegevens bij Koppel

Versie	1.0
Datum	1 oktober 2026
Hoort bij	Algemene Voorwaarden Koppel
Opgesteld door	Tapster B.V.

Partijen

1. [Naam klant], gevestigd aan [adres] te [plaats], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer], in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie] (hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke");
2. Tapster B.V., gevestigd aan de Ressenerbroek 20c te Heteren, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58301674, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Roy Milder, directeur (hierna: "Verwerker");

hierna gezamenlijk "Partijen" en afzonderlijk "Partij".

Overwegingen

(a) Verwerker levert Koppel, een Outlook-plugin die Outlook koppelt aan Exact Online, zoals beschreven in de Hoofdovereenkomst.

(b) Koppel zet op verzoek van een gebruiker gegevens door van Outlook naar de eigen Exact Online-administratie van Verwerkingsverantwoordelijke. Daarbij worden Persoonsgegevens verwerkt.

(c) Verwerker verwerkt deze gegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke en niet voor eigen doeleinden.

(d) Verordening (EU) 2016/679 (hierna: "AVG") is op deze verwerking van toepassing.

(e) Partijen leggen in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken over deze verwerking vast.

Artikel 1. Definities

1.1. Begrippen met een hoofdletter die in deze Verwerkersovereenkomst niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis uit de AVG, waaronder Persoonsgegevens, Betrokkene, Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker.

1.2. In deze Verwerkersovereenkomst wordt verstaan onder:

- **Hoofdovereenkomst:** de overeenkomst voor het gebruik van Koppel, bestaande uit het abonnement van Verwerkingsverantwoordelijke en de Algemene Voorwaarden Koppel zoals gepubliceerd op koppel.io, waarvan deze Verwerkersovereenkomst deel uitmaakt.
- **Inbreuk:** (i) een inbreuk in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 onder 12 AVG, of (ii) een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen op de Persoonsgegevens, of een vermoeden dat dit gaat plaatsvinden.
- **Medewerker:** een natuurlijke persoon die werkzaam is bij of voor een van de Partijen en betrokken is bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst.
- **Verzoek van Betrokkene:** een klacht over de verwerking of een verzoek tot uitoefening van de rechten van Betrokkene uit hoofdstuk III van de AVG.

Artikel 2. Onderwerp en bijlagen

2.1. Deze Verwerkersovereenkomst betreft de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke bij de uitvoering van de Hoofdovereenkomst.

2.2. De volgende bijlagen maken deel uit van deze Verwerkersovereenkomst:

- Bijlage 1: omschrijving van de verwerking;
- Bijlage 2: beveiliging van Persoonsgegevens;
- Bijlage 3: contactinformatie bij Inbreuken en Verzoeken van Betrokkenen.

2.3. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onverbrekelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst. Bij strijd tussen beide gaat deze Verwerkersovereenkomst voor.

Artikel 3. Uitvoering van de verwerking

3.1. Verwerker verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst, binnen de omschrijving in Bijlage 1, of op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke.

3.2. Verwerker volgt alle redelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke op. Verwerker meldt het direct als een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de wet.

3.3. Is Verwerker wettelijk verplicht tot een verwerking, dan meldt hij dat vooraf aan Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij de wet die melding verbiedt. Verwerker beperkt zo'n verwerking tot het strikt noodzakelijke.

3.4. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens behoorlijk en zorgvuldig en in overeenstemming met de verplichtingen die de AVG aan een verwerker stelt.

3.5. Verwerker verwerkt geen Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) en laat dat ook niet door derden doen, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daar vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

3.6. Verwerker zorgt ervoor dat Medewerkers die Persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

Artikel 4. Beveiliging en controle

4.1. Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of onrechtmatige verwerking, en om de beschikbaarheid en integriteit van de gegevens te borgen. De maatregelen zijn afgestemd op de aard van de gegevens uit Bijlage 1 en staan beschreven in Bijlage 2.

4.2. Verwerker beschikt over een ISO/IEC 27001-certificering en heeft een passend, schriftelijk beveiligingsbeleid voor de verwerking van Persoonsgegevens.

4.3. Verwerker overlegt op eerste verzoek een kopie van het geldige certificaat.

4.4. Verwerker laat regelmatig interne en externe audits uitvoeren op de naleving van deze normen.

4.5. Na een (vermoedelijke) Inbreuk mag Verwerkingsverantwoordelijke de naleving van dit artikel laten controleren door een onafhankelijke derde. Partijen bepalen samen wanneer en door wie. Verwerker volgt redelijke aanwijzingen die uit zo'n controle volgen binnen een redelijke termijn op.

4.6. Verwerker evalueert de maatregelen periodiek en verbetert ze waar nodig.

Artikel 5. Inbreuken

5.1. Verwerker bewaakt actief op Inbreuken.

5.2. Doet zich een Inbreuk voor, dan meldt Verwerker dat onverwijld, en uiterlijk binnen 48 uur nadat hij ervan kennis heeft genomen, aan de contactpersoon uit Bijlage 3. Verwerker geeft daarbij alle relevante informatie over:

1. de aard van de Inbreuk;
2. de (mogelijk) getroffen Persoonsgegevens;
3. de vastgestelde en de vermoedelijke gevolgen;
4. de maatregelen die zijn of worden genomen om de Inbreuk op te lossen en de gevolgen te beperken.

5.3. Verwerker neemt de maatregelen die redelijkerwijs van hem verwacht kunnen worden om de Inbreuk zo snel mogelijk te herstellen en de gevolgen te beperken. Verwerker neemt daarover zo snel mogelijk contact op met Verwerkingsverantwoordelijke.

5.4. Verwerker werkt mee aan het onderzoek naar de Inbreuk en deelt zo snel mogelijk een rapportage, zodat Verwerkingsverantwoordelijke de Autoriteit Persoonsgegevens en Betrokkenen op tijd kan informeren. Alleen Verwerkingsverantwoordelijke meldt een Inbreuk aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan Betrokkenen.

5.5. Verwerker geeft geen informatie over Inbreuken aan Betrokkenen of andere derden, tenzij de wet hem daartoe verplicht of Partijen dat zijn overeengekomen.

Artikel 6. Medewerking

6.1. Verwerker verleent volledige en tijdige medewerking aan Verwerkingsverantwoordelijke bij het nakomen van de rechten van Betrokkenen.

6.2. Een Verzoek van Betrokkene dat Verwerker ontvangt, stuurt hij zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 48 uur, door naar Verwerkingsverantwoordelijke.

6.3. Verwerker geeft op verzoek alle informatie over de verwerking die Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om aan te tonen dat zij de wet naleeft.

6.4. Verwerker verleent op verzoek bijstand bij de wettelijke verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA).

Artikel 7. Subverwerkers

7.1. Verwerker schakelt geen nieuwe subverwerker in zonder dat minimaal 30 dagen vooraf aan Verwerkingsverantwoordelijke te melden. Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen die termijn bezwaar maken.

7.2. Kan Verwerker een bezwaar niet wegnemen, dan mag Verwerkingsverantwoordelijke de Hoofdovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe subverwerker start, zonder kosten voor de periode daarna.

7.3. Artikel 7.1 geldt niet voor de subverwerkers uit Bijlage 1.

7.4. Verwerker legt subverwerkers schriftelijk minstens dezelfde verplichtingen op als die voor hemzelf uit deze Verwerkersovereenkomst volgen en ziet toe op de naleving. Op verzoek verstrekt Verwerker een afschrift van de overeenkomst met een subverwerker.

7.5. Verwerker blijft volledig aansprakelijk voor de gevolgen van het inschakelen van subverwerkers. Voor subverwerkers buiten de EER geldt artikel 3.5.

Artikel 8. Kosten

8.1. De kosten van de normale uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en van de uitoefening van rechten van Betrokkenen zijn inbegrepen in de vergoeding uit de Hoofdovereenkomst.

Artikel 9. Duur en beëindiging

9.1. Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening en loopt zolang de Hoofdovereenkomst loopt.

9.2. Eindigt de Hoofdovereenkomst, om welke reden ook, dan eindigt deze Verwerkersovereenkomst op hetzelfde moment.

9.3. Verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging door te lopen, zoals geheimhouding, blijven gelden.

9.4. Elke Partij mag deze Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met directe ingang beëindigen als de andere Partij:

- wordt ontbonden of ophoudt te bestaan;
- in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt;
- ernstig tekortschiet in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst en dat niet binnen 30 dagen na een schriftelijke ingebrekestelling herstelt.

9.5. Verwerker meldt een voorgenomen overname of eigendomsoverdracht zo snel mogelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke.

9.6. Verwerker draagt deze Verwerkersovereenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke over aan een derde.

9.7. De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst lopen door zolang Verwerker Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

Artikel 10. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging

10.1. Verwerker bewaart Persoonsgegevens niet langer dan nodig en niet langer dan de bewaartermijnen uit Bijlage 1.

10.2. Bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst, of eerder op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, vernietigt Verwerker de Persoonsgegevens binnen de termijn uit Bijlage 1. Op verzoek levert Verwerker de licentiegegevens eerst in een gangbaar formaat aan. Inhoud die Koppel heeft doorgezet, staat al in de eigen Exact Online-administratie van Verwerkingsverantwoordelijke.

10.3. Op verzoek bevestigt Verwerker schriftelijk dat de gegevens zijn verwijderd.

Artikel 11. Slotbepalingen

11.1. Is een bepaling nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht.

11.2. Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11.3. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Verwerker, gelijk aan de Algemene Voorwaarden Koppel.

Ondertekening

	Verwerkingsverantwoordelijke	Verwerker
Organisatie	[Naam klant]	Tapster B.V.
Naam		Roy Milder
Functie		Directeur
Plaats en datum		Heteren,
Handtekening		

Bijlage 1. Omschrijving van de verwerking

Dienst. Koppel, een Outlook-plugin die Outlook koppelt aan Exact Online. Gebruikers matchen en slaan contacten op, archiveren e-mails met bijlagen bij een relatie, werken verkoopkansen bij, boeken uren en zien contactgegevens uit Exact in Outlook.

Doel. Op verzoek van de gebruiker gegevens uit Outlook doorzetten naar de eigen Exact Online-administratie van Verwerkingsverantwoordelijke, en de licentie beheren.

Grondslag. Uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang van Verwerkingsverantwoordelijke.

Hoe de verwerking werkt. Koppel is een doorgeefluik. Inhoud wordt doorgezet naar Exact Online en niet door Koppel opgeslagen. Elke gebruiker koppelt zijn eigen Exact-account via OAuth. Verwerker slaat geen Exact-wachtwoorden op. Al het verkeer is versleuteld met TLS.

Gegevens	Betrokkenen	Opgeslagen door Koppel
Naam en zakelijk e-mailadres van de gebruiker	Medewerkers van de klant	Ja, zolang de licentie loopt
Microsoft tenant-ID, licentie-ID en technische verwijzingen (bijvoorbeeld of een e-mail al is gearchiveerd)	Medewerkers van de klant	Ja, zolang de licentie loopt
Inhoud van e-mails en bijlagen	Medewerkers van de klant en hun relaties	Nee, alleen doorgezet
Contactgegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer, functie, organisatie)	Contactpersonen van relaties van de klant	Nee, alleen doorgezet
Uren, verkoopkansen en agenda-afspraken (alleen gelezen bij het boeken van uren)	Medewerkers van de klant	Nee, alleen doorgezet
Technische logbestanden	Medewerkers van de klant	Ja, 30 dagen, op een eigen logserver bij TransIP

Bijzondere persoonsgegevens. Koppel vraagt die niet uit. Ze kunnen wel voorkomen in de inhoud van e-mails die een gebruiker archiveert. Koppel slaat die inhoud niet op.

Locatie. Nederland en de EER. Er is geen doorgifte buiten de EER.

Bewaartermijnen. Licentiegegevens zolang de licentie loopt. Na beëindiging verwijdert Verwerker ze binnen 30 dagen. Technische logbestanden 30 dagen.

Subverwerkers. Voor deze subverwerkers geldt artikel 7.1 niet (artikel 7.3).

Subverwerker	Dienst	Locatie
TransIP B.V.	Hosting, servers, back-up en logbestanden	Nederland
MongoDB Atlas	Database	EER

Subverwerker	Dienst	Locatie
Redis Cloud	Cache en sessies	EER
Microsoft Ireland	Microsoft 365 en distributie van de Outlook-plugin	EER
Spotler	Transactionele e-mail	Nederland

Exact Online is geen subverwerker van Verwerker. Het is de eigen administratie van Verwerkingsverantwoordelijke, waar Koppel namens de gebruiker in schrijft.

Bijlage 2. Beveiliging

Verwerker is ISO/IEC 27001:2022-gecertificeerd door DNV, certificaatnummer C844235, geldig van 25 september 2026 tot en met 24 september 2029. Het informatiebeveiligingsbeleid is gebaseerd op ISO/IEC 27001. Een kopie van het certificaat is op verzoek beschikbaar.

Maatregelen die voor Koppel gelden:

- Inhoud van e-mails, bijlagen, contactgegevens en uren wordt niet opgeslagen.
- De koppeling met Exact Online loopt per gebruiker via OAuth, zonder opslag van wachtwoorden.
- Al het verkeer is versleuteld met TLS.
- Toegang per tenant: een licentie is gekoppeld aan het Microsoft tenant-ID van de klant.
- Back-up en herstel volgens het bedrijfscontinuïteitsplan.
- Incidenten worden afgehandeld volgens de incidentprocedure uit het ISMS.

Bijlage 3. Contactinformatie bij Inbreuken en Verzoeken

	Verwerkingsverantwoordelijke	Verwerker
Organisatie	[Naam klant]	Tapster B.V.
E-mailadres voor datalekken	[e-mailadres]	privacy@tapster.nl
Eerste aanspreekpunt	[naam, functie, telefoon]	Roy Milder, directeur, 026 47 233 41
Tweede aanspreekpunt	[naam, functie, telefoon]	info@tapster.nl