

Verwerkersovereenkomst

De partijen genoemd in deze Verwerkersovereenkomst zijn gelijk aan de partijen als genoemd in de Offerte en/of Opdrachtbevestiging, waarbij Velantro VOF kwalificeert als **Verwerker** en Opdrachtgever als **Verwerkingsverantwoordelijke**.

Partijen hierna gezamenlijk ook wel aan te duiden als 'Partijen'.

Overwegende dat:

- A. Partijen een Opdracht hebben gesloten ten aanzien van het leveren van diensten door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke in de uitvoering waarvan Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt, althans Verwerker in contact kan komen met Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke;
- B. Partijen grote waarde hechten aan het beschermen van deze Persoonsgegevens;
- C. Partijen in overeenstemming met artikel 28 lid 3 van de AVG in deze Verwerkersovereenkomst hun afspraken over het verwerken van de Persoonsgegevens wensen vast te leggen.

Zijn overeengekomen:

Artikel 1. Definities

De hierna en hiervoor gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:

- 1. **Bijlage:** een bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst die daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
- 2. **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de Betrokkene'); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (ex artikel 4 lid 1 AVG).
- 3. **Betrokkene(n):** geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben (ex artikel 4 lid 1 AVG).
- 4. **Verwerking:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens (ex artikel 4 lid 2 AVG).
- 5. **Verwerkingsverantwoordelijke:** Opdrachtgever (ex artikel 4 lid 7 AVG).
- 6. **Verwerker:** Velantro VOF (ex artikel 4 lid 8 AVG).
- 7. **Verwerkersovereenkomst:** deze overeenkomst inclusief de bijlagen (ex artikel 28 lid 3 AVG).

8. **Opdracht:** de Opdracht, zoals genoemd in de considerans, waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit inclusief eventueel daaraan toegevoegde bijlagen.
9. **Datalek:** een inbreuk die in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, waaronder bijvoorbeeld doch niet uitsluitend begrepen iedere inbreuk op genomen organisatorische en/of technische beveiligingsmaatregelen (die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot en/of inzage in (doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte) (Persoons)gegevens).
10. **Toezichthouder:** een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.
11. **Partijen:** de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker.
12. **Wet- en Regelgeving:** hieronder wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
13. **Derde(n):** een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, en dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om Persoonsgegevens te verwerken.
14. **Startdatum:** de ingangsdatum van de Opdracht.
15. **Sub-Verwerker:** een andere verwerker die door de Verwerker is aangezocht om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.

Artikel 2. Totstandkoming, duur en einde van de Verwerkersovereenkomst

1. Deze Verwerkersovereenkomst geldt met ingang van de Startdatum.
2. Deze Verwerkersovereenkomst is en blijft van kracht zo lang de Verwerker de beschikking heeft of zal verkrijgen, op welke wijze dan ook, over Persoonsgegevens (afkomstig) van de Verwerkingsverantwoordelijke. Niet eerder dan nadat voor Partijen kenbaar is dat Verwerker geen beschikking meer heeft of zal verkrijgen, op welke wijze dan ook, over Persoonsgegevens (afkomstig) van de Verwerkingsverantwoordelijke kan de Verwerkersovereenkomst door elk der Partijen met onmiddellijke ingang worden opgezegd. Deze Verwerkersovereenkomst is derhalve in ieder geval van kracht gedurende de looptijd van de Opdracht.
3. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onverbrekelijk onderdeel uit van de Opdracht. Het is niet mogelijk de Verwerkersovereenkomst apart (tussentijds) op te zeggen.
4. Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts bindend voor zover Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

5. Indien Verwerkingsverantwoordelijke optreedt als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, wordt deze Verwerkersovereenkomst als sub-verwerkersovereenkomst gelezen, met dien verstande dat 'Verwerker' wordt gelezen als 'Sub-Verwerker', 'Verwerkingsverantwoordelijke' als 'Verwerker' en 'Sub-Verwerker' als 'Sub-Sub-Verwerker'. De bepalingen van artikel 4.3 (beperking auditrecht op broncode en AI-modellen) blijven onverminderd van kracht, ongeacht de rolverdeling. Het bepaalde in artikel 3.4 omtrent het inschakelen van Sub-Verwerkers geldt jegens de Verwerker (voorheen Verwerkingsverantwoordelijke). Partijen passen Bijlage 1 in overleg aan aan de gewijzigde rolverdeling zodra de spiegel wordt toegepast. In alle overige gevallen blijft deze Verwerkersovereenkomst een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG, waarbij Verwerker optreedt als verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke als verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 3. Verwerken Persoonsgegevens

1. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht en voorts uitsluitend op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke. De feitelijke Verwerking(en) zijn afhankelijk van de diensten die worden afgenomen door Verwerkingsverantwoordelijke. In **Bijlage 1** is een niet uitputtend overzicht opgenomen van Persoonsgegevens, categorieën van Betrokkenen en (feitelijke) Verwerking(en) die plaatsvinden/ die Verwerker kan verwerken ter uitvoering van de Opdracht. Indien en voor zover in de Opdrachtbevestiging/Offerte of in Bijlage 1 is aangegeven dat de dienstverlening (tevens) AI-functionaliteit omvat, geldt aanvullend dat Verwerker de Persoonsgegevens niet gebruikt voor het trainen of (door)ontwikkelen van (generieke) AI-modellen, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen in de Offerte/Opdrachtbevestiging en/of Bijlage 1.
2. Verwerker kan Persoonsgegevens ontvangen via derden-platformen en externe API-leveranciers, waaronder begrepen softwareplatformen waarmee de dienst van Verwerker is geïntegreerd. Verwerker is niet verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid of actualiteit van de op deze wijze ontvangen Persoonsgegevens. De Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de via derden-platformen verstrekte Persoonsgegevens op een rechtmatige grondslag aan Verwerker worden verstrekt en vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de via derden-platformen verstrekte Persoonsgegevens.
3. Indien een Betrokkene overeenkomstig de geldende Wet- en Regelgeving haar rechten wenst uit te oefenen, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren.
4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen indien naar haar mening een instructie van Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de Wet- en Regelgeving.
5. Verwerker ondersteunt, voor zover mogelijk, Verwerkingsverantwoordelijke op basis van de Opdracht, binnen de wettelijk gestelde termijnen, te voldoen aan de verplichtingen op grond van de geldende Wet- en Regelgeving, waaronder de rechten van Betrokkene(n), zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet alsook bij de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen als bedoeld in de artikelen 32 tot en met 36 AVG. Verwerker behoudt zich het recht voor de kosten gemoeid met deze inspanningen in rekening te brengen bij de Verwerkingsverantwoordelijke. Waarbij de door Verwerker bestede tijd in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.

6. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker in het kader van de Opdracht algemene toestemming om een Sub-Verwerker in te schakelen in de zin van artikel 28 lid 2 AVG bij het verwerken van de Persoonsgegevens. Verwerker zal, in afwijking van de NLDigital Voorwaarden Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek informeren over de ingezette Sub-Verwerkers en/of informeren over nieuwe of gewijzigde Sub-verwerkers. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zich op redelijke gronden niet kan verenigen met een voorgenomen wijziging of toevoeging van een bepaalde Sub-Verwerker is het Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan bezwaar te maken. Het is Verwerker toegestaan om binnen een termijn van 4 weken een alternatief te bieden.
7. Wanneer Verwerker een Sub-Verwerker inschakelt, draagt de Verwerker er voor zorg dat wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 28 lid 4 AVG, waarbij de Sub-Verwerker zich in ieder geval verplicht tot het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen ten opzichte van de Verwerking van Persoonsgegevens en zich verplicht tot geheimhouding.
8. Het is Verwerker, buiten de uitvoering van de Opdracht, niet toegestaan Persoonsgegevens aan anderen dan Verwerkingsverantwoordelijke te verstrekken, tenzij op schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, of met diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Artikel 4. Beveiliging Persoonsgegevens

1. Partijen zijn gehouden ervoor zorg te dragen dat de Persoonsgegevens voldoende worden beveiligd en zijn gehouden passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om verlies en onrechtmatige Verwerking te voorkomen.
2. Verwerker heeft in ieder geval op het moment van acceptatie van de Offerte en/of Opdrachtbevestiging, dan wel aanvang van de Verwerking, de beveiligingsmaatregelen als opgenomen in **Bijlage 2** genomen, die door Verwerkingsverantwoordelijke als passend en afdoende worden beschouwd. Verwerker mag deze maatregelen van tijd tot tijd evalueren en aanpassen.
3. Het is Verwerkingsverantwoordelijke, in onderling overleg met Verwerker, één keer per jaar toegestaan voor eigen rekening een audit, uit te (laten) voeren om te bepalen of het verwerken van Persoonsgegevens aan de geldende Wet- en Regelgeving en de afspraken gemaakt in deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Een verzoek hiertoe dient door Verwerkingsverantwoordelijke met redenen te worden omkleed. Verwerker zal (in een dergelijk geval) alle benodigde informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in deze Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen. De audit wordt uitgevoerd met inachtneming van de geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen van Verwerker en geeft geen recht op toegang tot gegevens van andere klanten van Verwerker of tot de broncode en/of AI-modellen van Verwerker. De kosten gemoeid met de inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.
4. Indien en voor zover een audit ex artikel 4.3 uitwijst dat de naleving door Verwerker op één of meer onderdelen te kort schiet, zal Verwerker concrete voorstellen doen ter verbetering daarvan. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker voor het doorvoeren van de afgesproken oplossing een redelijke termijn gunnen, binnen welke termijn Verwerker niet aansprakelijk of schadeplichtig is jegens Verwerkingsverantwoordelijke of enige derde gelieerd aan Verwerkingsverantwoordelijke.

5. Partijen treden met elkaar in overleg indien een wijziging in de te nemen (organisatorische en/of technische) beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is. Zij trachten in goed overleg tot een wijziging in de beveiligingsmaatregelen te komen.

Artikel 5. Geheimhouding

1. Verwerker houdt de Persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van de uitvoering van de Opdracht geheim. Verwerker zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen en Sub-Verwerkers.
2. De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet indien Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, of een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken dan wel het gegevens betreft die geen geheim of vertrouwelijk karakter hebben, reeds van algemene bekendheid zijn, dan wel geheimhouding niet mogelijk is op grond van een wettelijke verplichting.

Artikel 6. Datalekken

1. In geval van een ontdekking van een (mogelijk) Datalek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover zonder onredelijke vertraging informeren zodra hij kennis heeft genomen van de inbreuk in verband met de persoonsgegevens. Deze melding van Verwerker zal de volgende informatie bevatten:
 - a. Een beschrijving van de aard van de inbreuk, waaronder in ieder geval begrepen, indien mogelijk, i) de datum en het tijdstip waarop het incident plaatsvond en werd ontdekt; ii) (het aantal) Betrokkenen getroffen door het incident en iii) welke categorieën persoonsgegevens zijn betrokken bij het incident ;
 - b. De contactgegevens van het aanspreekpunt binnen Verwerker omtrent het Datalek;
 - c. De (vermeende)oorzaak van het Datalek;
 - d. De reeds bekende en te verwachten gevolgen van het Datalek;
2. Verwerker zal, voor zover mogelijk, Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het (mogelijke) Datalek, ook zal Verwerker de getroffen maatregelen om het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen, overleggen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
3. Verwerker zal niet op eigen initiatief melding maken van een Datalek aan de Toezichthouder en zal ook de Betrokkene(n) niet op eigen initiatief informeren over een Datalek. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Indien Verwerker, op welke grondslag dan ook, aansprakelijk is voor de schade en kosten die de Verwerkingsverantwoordelijke lijdt of heeft geleden in verband met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, waaronder tevens begrepen door toedoen van Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde boetes en/of dwangsommen, zijn hierop de NLDigital Voorwaarden en Samenwerkingsovereenkomst van Verwerker van overeenkomstige toepassing, conform de in de Offerte en/of Opdrachtbevestiging opgegeven rangorde.

Artikel 8. Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn

1. Op eerste verzoek daartoe van de Verwerkingsverantwoordelijke en, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen, in ieder geval na afloop van de Opdracht en de Verwerkersovereenkomst dienen alle Persoonsgegevens, die Verwerker onder zich heeft, naargelang de keuze van Verwerkingsverantwoordelijke te worden geretourneerd c.q. verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke of een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen derde, dan wel te worden vernietigd en/of gewist en dienen alle bestaande kopieën te worden verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht. De kosten gemoeid met de inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief. Verwerker bewaart Persoonsgegevens niet langer dan dertig (30) dagen na de laatste verwerking binnen de Opdracht, waarna de gegevens worden verwijderd of geanonimiseerd, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of opslag Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.
2. Tot het moment dat deze Verwerkersovereenkomst eindigt, zal Verwerker al haar medewerking verlenen ter zake van de overdracht van de werkzaamheden van de Verwerker als neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst aan Verwerkingsverantwoordelijke of een opvolgend Verwerker. De kosten gemoeid met deze inspanningen van Verwerker komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de door Verwerker bestede tijd bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening wordt gebracht tegen het dan bij Verwerker geldende uurtarief.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. In geval van wijzigingen in de Opdracht en/of de Wet- en Regelgeving die van invloed zijn op de (wijze van) verwerking van Persoonsgegevens en waardoor wijziging van deze Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, treden Partijen in overleg en zullen Partijen trachten zo spoedig mogelijk overeenstemming te bereiken over de te wijzigen bepaling(en) die waar mogelijk dezelfde strekking en inhoud zal hebben als de bepaling(en) die zij vervangt.
2. Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig of niet afdwingbaar blijkt te zijn, zal die ongeldigheid of onafdwingbaarheid geen invloed hebben op de rechtsgeldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst. In het geval een bepaling niet rechtsgeldig of niet afdwingbaar is zullen Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke trachten zo spoedig mogelijk in redelijkheid en billijkheid een vervangende bepaling met elkaar overeen te komen die wel geldig en afdwingbaar is en die voor zoveel mogelijk dezelfde strekking en inhoud zal hebben als de bepaling die zij vervangt.
3. Deze Verwerkersovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechten, verplichtingen en/of overeenkomsten zullen worden geïnterpreteerd naar en beheerst door alle aspecten van het Nederlands recht.
4. Eventuele claims, geschillen, verschillen of vragen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die partijen niet onderling in der minne kunnen oplossen, zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de exclusieve jurisdictie van het bevoegde (arrondissements)rechtbank zoals opgenomen in de Offerte/Opdrachtbevestiging en/of Samenwerkingsovereenkomst.

Bijlage 1: Specificatie Persoonsgegevens en Betrokkenen

Welke persoonsgegevens Verwerker in het kader van de in artikel 3 van de Verwerkersovereenkomst genoemde Opdracht verwerkt is mede afhankelijk van de door Verwerkingsverantwoordelijke afgenomen diensten van Verwerker. Verwerker levert onder andere de volgende diensten:

1. Velantro Studio (websites, 3D-configuratoren en merkstrategie en AI oplossingen)
2. SupportMate (AI-klantenservicesoftware, inclusief chat/telefoniefunctionaliteit)
 - a. Verwerker gebruikt Persoonsgegevens niet voor training/(door)ontwikkeling van (generieke) AI-modellen (tenzij schriftelijk anders overeengekomen)
 - b. Locatie opslag/verwerking: Finland
 - c. Doorgifte buiten EER: Nee
3. Hosting, onderhoud, support en helpdesk m.b.t. de door Velantro geleverde diensten;

Ter illustratie is hieronder een niet-limitatieve opsomming van de Persoonsgegevens opgenomen die Verwerker in Opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke kan verwerken, een niet-limitatieve opsomming van de categorieën van betrokkenen waarop de verwerkingen betrekking kunnen hebben en een overzicht van de feitelijke verwerkingen die plaats kunnen vinden.

Persoonsgegevens

- Namen, contactgegevens (e-mail, telefoonnummer, adres etc.)
- Communicatie-inhoud
- Gegevens van medewerkers (HR-gerelateerde gegevens)
- Bedrijfsgegevens en functietitels
- Financiële gegevens
- Gebruikersnamen en wachtwoorden
- IP-adressen
- Overige gebruikersgegevens en logbestanden
- Beschrijvingen supportvragen/incidenten/verzoeken die mogelijk Persoonsgegevens bevatten

Categorieën van betrokkenen

- Klanten en potentiële klanten van Verwerkingsverantwoordelijke
- Werknemers en contactpersonen van Verwerkingsverantwoordelijke
- Andere relevante zakelijke relaties

Verwerkingen

- Opslaan
- Inzien
- Gebruiken
- Afschermen
- Delen
- Verzamelen
- Vernietigen

Bijlage 2: Beveiligingsmaatregelen

De technische en organisatorische beveiligingsprocedures en maatregelen zullen voldoen aan de toepasselijke en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden. De door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen zijn onder meer de volgende:

#	Onderwerp	Maatregel
1	Access Management	Toegangsrechten zijn gekoppeld aan tenant-rol via Better Auth-membership en worden per kwartaal gereviewd. Multi-factor authenticatie (2FA) is verplicht voor alle platformtoegang (dashboard/founder) en technisch afgedwongen — toegang wordt geweigerd (403) zonder geverifieerde 2FA-vlag in het JWT. Voor founder-impersonatie van een andere tenant (supportdoeleinden) is aanvullend een tijdgebonden support-grant én een geregistreerde passkey vereist.
2	Contractmanagement (Sub)verwerkers	Met iedere toegestane (Sub)verwerker wordt een (sub)verwerkersovereenkomst gesloten, die de (Sub)verwerker contractueel verplicht tot nakoming van dezelfde verplichtingen in verband met de verwerking als in de verwerkersovereenkomst waar deze bijlage bij hoort.
3	Vulnerability / patch management	Er wordt periodiek beoordeeld of er kwetsbaarheden binnen de systemen en netwerken zijn. Daarnaast zijn geautomatiseerde kwetsbaarhedenscans verplicht in de CI/CD-pipeline voordat de code gemerged wordt. Patches en updates voor gevonden kwetsbaarheden worden doorgevoerd.
4	Netwerk- en systeembeveiliging	Er zijn maatregelen getroffen om malware en misbruik van het netwerk en de systemen tegen te gaan en te detecteren (zoals firewalls en antivirussoftware van betrouwbare leveranciers). Inkomend verkeer wordt gefilterd via Cloudflare (WAF, rate limiting, DDoS-bescherming) voordat het de server bereikt. Op de VPS zelf beheert Velantro de OS-firewall en toegangsharding; als huurder van een niet-managed VPS is Velantro zelf verantwoordelijk voor het patchen van besturingssysteem en serversoftware (zie ook rij 3). Webhooks zijn cryptografisch ondertekend en beschermd tegen replay-aanvallen.
5	Fysieke toegangsbeveiliging	Beperking toegang tot geautoriseerde medewerkers. SupportMate huurt een Virtual Private Server bij Hetzner Online GmbH, gehost in het datacenter Tuusula, Finland (Hetzner Data Center Park Helsinki). Fysieke toegangsbeveiliging van het datacenter is de verantwoordelijkheid van Hetzner en valt onder hun ISO 27001:2022-gecertificeerde ISMS, dat de Finland-locatie expliciet dekt.

6	Data protection	Encryptie en pseudonimisering van data. Al het dataverkeer tussen de klant, het platform en de servers is versleuteld (TLS/HTTPS). Chatgesprekken worden na een vaste bewaartermijn automatisch geanonimiseerd.
7	Back-up	Er worden dagelijks back-ups gemaakt, met herstelpunten op wekelijkse en maandelijkse basis, opgeslagen binnen de EU. (indien en voor zover van toepassing op de Opdracht en de systemen waarop Persoonsgegevens worden opgeslagen).