Verwerkersovereenkomst UptimePilot

Versie 1.0 — 21 oktober 2026

Deze Verwerkersovereenkomst maakt op grond van artikel 14 lid 1 van de Algemene Voorwaarden UptimePilot (versie 1.0) standaard deel uit van de Overeenkomst tussen Virtio ICT B.V., handelend onder de naam UptimePilot (KvK 76181553), hierna "UptimePilot", en de Klant. Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis uit de Algemene Voorwaarden; "AVG" is de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).

Artikel 1. Rollen en onderwerp

1. Voor de persoonsgegevens die UptimePilot ten behoeve van de Klant verwerkt bij het leveren van het Platform, is UptimePilot verwerker. De Klant is verwerkingsverantwoordelijke, of — waar de Klant het Platform inzet voor Klantomgevingen van Eindklanten — verwerker namens die Eindklant; UptimePilot is in dat geval subverwerker en de Klant staat ervoor in dat zijn afspraken met de Eindklant deze inschakeling toestaan.
2. Onderwerp, duur, aard en doel van de verwerking, de soorten persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen staan in Bijlage 1.
3. Deze overeenkomst duurt zolang UptimePilot persoonsgegevens ten behoeve van de Klant verwerkt, en in ieder geval tot de verwijdering van artikel 10 is voltooid.

Artikel 2. Instructies

1. UptimePilot verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant. Als instructies gelden: de Overeenkomst, deze Verwerkersovereenkomst, de door de Klant goedgekeurde Policies en Allowlist, Goedkeuringen, en instellingen die de Klant in het Platform vastlegt. Aanvullende instructies worden Schriftelijk gegeven.
2. UptimePilot informeert de Klant onverwijld als een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of andere toepasselijke wetgeving. UptimePilot mag de uitvoering van die instructie opschorten totdat de Klant haar heeft bevestigd of ingetrokken.
3. Is UptimePilot op grond van een wettelijke verplichting gehouden persoonsgegevens te verwerken of te verstrekken, dan informeert zij de Klant vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.

Artikel 3. Vertrouwelijkheid en personeel

1. UptimePilot verplicht de personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken tot geheimhouding en beperkt de toegang tot die personen voor wie toegang noodzakelijk is.
2. Artikel 15 van de Algemene Voorwaarden geldt onverkort.

Artikel 4. Beveiliging

1. UptimePilot treft de in Bijlage 2 beschreven technische en organisatorische maatregelen en houdt die in stand, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de risico's voor betrokkenen (artikel 32 AVG).
2. UptimePilot mag de maatregelen wijzigen, mits het beveiligingsniveau niet wezenlijk daalt. Op verzoek verstrekt UptimePilot een actuele beschrijving.
3. De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Klantomgeving, het Service-account en de toegangsgegevens van Gebruikers (artikel 16 lid 3 AV), en beoordeelt zelf of de maatregelen van Bijlage 2 passend zijn voor de persoonsgegevens die via de Agent kunnen worden verwerkt.

Artikel 5. Subverwerkers

1. De Klant geeft UptimePilot algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. UptimePilot schakelt uitsluitend subverwerkers in die in de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd en de persoonsgegevens daar verwerken. De categorieën subverwerkers staan in Bijlage 3; de actuele lijst met namen en vestigingsland verstrekt UptimePilot op verzoek via support@uptimepilot.nl.
2. UptimePilot kondigt een voorgenomen toevoeging of vervanging van een subverwerker ten minste dertig dagen vooraf Schriftelijk aan. De Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Komen partijen niet tot een oplossing, dan mag de Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat vooruitbetaalde vergoedingen voor de periode daarna verschuldigd blijven.
3. UptimePilot legt aan iedere subverwerker verplichtingen op die ten minste gelijkwaardig zijn aan die uit deze overeenkomst en blijft jegens de Klant verantwoordelijk voor de nakoming door de subverwerker.

Artikel 6. Rechten van betrokkenen en bijstand

1. UptimePilot verleent de Klant, met inachtneming van de aard van de verwerking en voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen (artikelen 15 tot en met 22 AVG). Verzoeken die rechtstreeks bij UptimePilot binnenkomen, stuurt zij onverwijld door aan de Klant en beantwoordt zij niet zelfstandig, tenzij de Klant dat instrueert.
2. UptimePilot verleent de Klant op verzoek bijstand bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij voorafgaande raadpleging van de toezichthouder (artikelen 35 en 36 AVG), voor zover de benodigde informatie bij UptimePilot berust.
3. Bijstand die verder gaat dan het verstrekken van beschikbare informatie wordt verricht tegen de tarieven van artikel 9 lid 3 van de Algemene Voor-

waarden.

Artikel 7. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

1. UptimePilot informeert de Klant zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur nadat zij een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft vastgesteld die de verwerking ten behoeve van de Klant raakt.
2. De melding bevat, voor zover op dat moment bekend: de aard van de inbreuk, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevensrecords, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen of voorgestelde maatregelen en een contactpunt. Informatie die later beschikbaar komt, wordt nagestuurd.
3. De beoordeling of melding aan de toezichthouder of aan betrokkenen nodig is, en die melding zelf, berusten bij de Klant als verwerkingsverantwoordelijke (artikel 14 lid 3 AV). UptimePilot meldt niet zelfstandig aan de toezichthouder of aan betrokkenen, tenzij de wet haar daartoe verplicht.
4. Partijen werken samen aan het beperken van de gevolgen en documenteren de inbreuk ieder in de eigen administratie.

Artikel 8. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

UptimePilot verwerkt de persoonsgegevens, inclusief back-ups, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte en geeft ze niet door aan een land daarbuiten zonder voorafgaande Schriftelijke instemming van de Klant en zonder passende waarborgen in de zin van hoofdstuk V AVG.

Artikel 9. Verantwoording en audit

1. UptimePilot stelt de Klant alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van artikel 28 AVG aan te tonen, in eerste instantie via de beschrijving van Bijlage 2, beschikbare rapportages en antwoorden op redelijke vragen.
2. Volstaat dat redelijkerwijs niet, dan mag de Klant, of een door de Klant aangewezen en aan geheimhouding gebonden onafhankelijke auditor, ten hoogste eenmaal per twaalf maanden een audit uitvoeren, na een aankondiging van ten minste dertig dagen, tijdens Kantoortijden, zonder verstoring van de dienstverlening aan andere klanten en op kosten van de Klant. Een audit na een inbreuk als bedoeld in artikel 7 is niet aan de jaarlijkse beperking gebonden.
3. Bevindingen worden met UptimePilot gedeeld; UptimePilot herstelt gegronde tekortkomingen binnen een redelijke termijn.

Artikel 10. Einde van de verwerking

1. Na het einde van de Overeenkomst geldt artikel 19 lid 5 van de Algemene Voorwaarden: de Klant kan gedurende dertig dagen de vastlegging en zijn Policies exporteren; daarna verwijdert UptimePilot de persoonsgegevens binnen negentig dagen, tenzij een wettelijke plicht tot bewaring bestaat. Gegevens in back-ups worden volgens het back-upschema van Bijlage 2 overschreven en tot die tijd niet voor andere doeleinden gebruikt.
2. Op verzoek bevestigt UptimePilot de verwijdering Schriftelijk.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en kosten

1. Artikel 21 van de Algemene Voorwaarden geldt ook voor de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
2. Een door de toezichthouder opgelegde boete komt voor rekening van de partij aan wie de overtreding is toe te rekenen.
3. De verplichtingen uit deze overeenkomst zijn in de vergoeding voor het Platform begrepen, met uitzondering van artikel 6 lid 3 en artikel 9 lid 2.

Artikel 12. Rangorde, toepasselijk recht

1. Bij strijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Voorwaarden gaat deze overeenkomst voor, uitsluitend voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft (artikel 2 lid 4 AV).
2. Artikel 27 van de Algemene Voorwaarden is van toepassing.

Bijlage 1 — Beschrijving van de verwerking

- **Onderwerp:** het leveren van het Platform voor detectie, besluitvorming en remediation in de Klantomgeving.
- **Duur:** de looptijd van de Overeenkomst, plus de termijnen van artikel 10.
- **Aard:** verzamelen via de Agent, opslaan, analyseren, tonen aan Gebruikers, vastleggen (audit trail), verwijderen.
- **Doel:** het signaleren van afwijkingen in de Klantomgeving, het voorstellen en — binnen Policies en Allowlist — uitvoeren van handelingen, en het vastleggen daarvan.
- **Soorten persoonsgegevens:** (a) gegevens van Gebruikers: naam, zakelijk e-mailadres, rol, aanmeld- en handelingslog; (b) gegevens die in systeem- en gebeurtenisgegevens uit de Klantomgeving kunnen voorkomen: gebruikersnamen en accountnamen, hostnamen, IP-adressen, bestandspaden, logregels. UptimePilot verzamelt geen inhoud van bestanden of berichten, tenzij een door de Klant goedgekeurde Policy dat uitdrukkelijk vereist.
- **Categorieën betrokkenen:** medewerkers en Gebruikers van de Klant; medewerkers en eindgebruikers van Eindklanten voor zover hun gegevens in de Klantomgeving voorkomen.

- **Bijzondere persoonsgegevens:** niet beoogd. De Klant richt Policies zo in dat bijzondere persoonsgegevens niet via de Agent worden verzameld.

Bijlage 2 — Technische en organisatorische maatregelen

1. **Verbindingsmodel:** uitsluitend uitgaande verbindingen vanuit de Agent naar het Platform; geen inkomende poorten, geen VPN of SSH vanuit UptimePilot naar de Klantomgeving. Versleuteling in transit (TLS).
2. **Credentials:** UptimePilot slaat geen toegangsgegevens van de Klantomgeving op; de Agent draait onder een door de Klant beheerd Service-account met minimale rechten.
3. **Begrenzing:** handelingen uitsluitend binnen door de Klant goedgekeurde Policies en Allowlist; noodstop per Klantomgeving; rate limiting.
4. **Vastlegging:** iedere handeling, Goedkeuring en wijziging wordt gelogd met tijdstip en identiteit; bewaring ten minste twaalf maanden; logs raadpleegbaar voor de Klant.
5. **Toegang:** toegang van UptimePilot-medewerkers tot klantgegevens op need-to-know-basis, met persoonlijke accounts; meervoudige authenticatie is verplicht voor alle beheertoegang tot het Platform; beheerhandelingen worden gelogd.
6. **Platforminfrastructuur:** gehost binnen de Europese Economische Ruimte bij subverwerkers als bedoeld in Bijlage 3; gescheiden productie- en testomgevingen; back-ups dagelijks, versleuteld opgeslagen, bewaartermijn dertig dagen, uitsluitend binnen de EER.
7. **Kwetsbaarhedenbeheer:** periodieke updates van Platform en Agent; ondersteuning van verouderde Agent-versies eindigt met aankondiging (artikel 7 lid 3 AV).
8. **Organisatie:** geheimhoudingsplicht personeel; incidentprocedure met melding aan de Klant (artikel 7); beschrijving op verzoek beschikbaar; ketenbeveiliging (artikel 16 lid 5 AV).

Bijlage 3 — Subverwerkers

UptimePilot schakelt uitsluitend subverwerkers in die in de Europese Economische Ruimte zijn gevestigd en daar verwerken. Categorieën:

Categorie	Dienst
Hosting en infrastructuur	hosting van het Platform, opslag en back-ups
E-mail	verzending van meldingen en ondersteuning

De actuele lijst met namen en vestigingsland wordt op verzoek verstrekt via support@uptimepilot.nl en bij wijziging aangekondigd overeenkomstig artikel 5.

Virtio ICT B.V. zelf is geen subverwerker maar de verwerker; haar medewerkers werken onder artikel 3.