



## Verwerkersovereenkomst LearnCall 112 (B2B) Bijlage 1

Deze verwerkersovereenkomst ("Verwerkersovereenkomst") beschrijft de voorwaarden van de verwerking van persoonsgegevens door La Safety First by Marjan (KVK-nummer 93651562) handelend onder de naam LearnCall 112 ten behoeve van u als Afnemer, op basis van de overeenkomst tussen partijen. Deze Verwerkersovereenkomst vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de algemene voorwaarden.

### Artikel 1. Algemeen

- 1.1 Indien definities worden gebruikt die overeenkomen met de definities in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), of de Algemene Voorwaarden hebben deze definities dezelfde betekenis.
- 1.2 Deze Verwerkersovereenkomst wordt gesloten in het kader van en is enkel van toepassing op het leveren van diensten door LearnCall 112 ten behoeve van en onder (eind)verantwoordelijkheid van u.

### Artikel 2. Partijen en rollen

- 2.1 Afnemer: verwerkingsverantwoordelijke (AVG art. 4(7)).
- 2.2 LearnCall 112: verwerker (AVG art. 4(8)).
- 2.3 Subverwerker(s): iedere derde partij (waaronder groepsmaatschappijen) die door LearnCall 112 als verwerker wordt ingeschakeld om, namens LearnCall 112 en ten behoeve van Afnemer, persoonsgegevens te verwerken in het kader van de Diensten.

### Artikel 3. Verplichtingen van Partijen

- 3.1 Ten aanzien van de verwerking zal LearnCall 112 zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
- 3.2 Indien verzocht zal LearnCall 112 de Afnemer informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 3.3 De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst, gelden ook voor degene die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van LearnCall 112.
- 3.4 Afnemer richt de Dienst zodanig in en instrueert gebruikers zó dat in gesprekken geen (bijzondere) persoonsgegevens worden gedeeld. Indien Afnemer toch (persoons)gegevens aanlevert of laat verwerken, waarborgt Afnemer dat betrokkenen adequaat zijn geïnformeerd en



dat een passende rechtsgrond aanwezig is. Afnemer accepteert dat LearnCall 112 in dat geval pseudonimisering/anonimisering toepast en dataminimalisatie hanteert.

#### Artikel 4. Aard van de verwerking

4.1 Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing voor zover LearnCall 112 in het kader van de Dienst namens Afnemer (incidenteel) persoonsgegevens verwerkt. De kerninrichting van de Dienst is erop gericht dat gespreksopnames, transcripties en bijbehorende metadata geen persoonsgegevens bevatten of niet herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.

4.2 Gegevens die LearnCall 112 verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke voor eigen bedrijfsdoeleinden (zoals account-, contract- en facturatiegegevens, en beperkte beveiligings- en operationele logs) vallen buiten deze Verwerkersovereenkomst en zijn opgenomen in de Algemene Voorwaarden.

4.3 Verwerkingen buiten de in dit artikel genoemde doeleinden vinden niet plaats zonder voorafgaande schriftelijke instructies van Afnemer.

#### Artikel 5. Gebruik voor modelverbetering (AI-training)

5.1 Afnemer geeft toestemming aan LearnCall 112 om data uit de Dienst te gebruiken voor het trainen, testen en verbeteren van algoritmen die onderdeel zijn van of verband houden met de overeengekomen Diensten. Dit gebeurt uitsluitend op geanonimiseerde of, waar noodzakelijk, gepseudonimiseerde data en zonder beoogde heridentificatie.

5.2 Modeltraining door externe AI-diensten is standaard uitgeschakeld en vindt alleen plaats indien partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen met passende waarborgen en informatieplichten. Indien en voor zover door LearnCall 112 configurabel, wordt data-gebruik voor training door de externe AI-dienst niet toegestaan.

#### Artikel 6. Categorieën betrokkenen en persoonsgegevens

6.1 Betrokkenen: Gebruikers.

6.2 Gegevens: audio-opnames, transcripties, scenario-/sessie-ID's, tijdstippen, technische metadata. (Bijzondere) Persoonsgegevens kunnen incidenteel voorkomen door spontane uitingen; partijen passen dataminimalisatie en passende waarborgen toe voor deze situaties.

#### Artikel 7. Verwerking uitsluitend op instructie



7.1 LearnCall 112 verwerkt als verwerker uitsluitend op schriftelijke instructies van Afnemer; dit geldt ook voor inschakeling van subverwerkers en doorgiften, tenzij LearnCall 112 hiertoe wettelijk verplicht is.

#### Artikel 8. Vertrouwelijkheid

8.1 Personen die namens LearnCall 112 toegang hebben tot persoonsgegevens zijn tot geheimhouding verplicht.

#### Artikel 9. Beveiliging

9.1 LearnCall 112 treft passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder: encryptie in transit, RBAC/MFA, logging/monitoring, kwetsbaarhedenmanagement, back-ups en herstelprocedures. Privacy by design/default wordt toegepast.

9.2 LearnCall 112 zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau, dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

9.3 LearnCall 112 staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

#### Artikel 10. Subverwerkers

10.1 Afnemer geeft LearnCall 112 hierbij algemene toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruikt te maken van subverwerkers binnen de hiervoor geldende wettelijke kaders. De actuele lijst van subverwerkers is opgenomen in Bijlage A. Aan subverwerkers worden verplichtingen opgelegd die ten minste gelijkwaardig zijn aan deze verwerkersovereenkomst.

10.2 Wijzigingen worden 30 dagen vooraf aangekondigd. Afnemer kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Bij onoplosbaar bezwaar treden partijen in overleg over een redelijke alternatief of beëindiging van de dienstverlening.

#### Artikel 11. Internationale doorgiften en datalocatie

11.1 Verwerking vindt bij voorkeur binnen de EU/EER plaats. Indien doorgifte naar een derde land noodzakelijk is, worden passende waarborgen toegepast (zoals SCC's) en, waar nodig, aanvullende maatregelen genomen.

#### Artikel 12. Datalekken



12.1 LearnCall 112 meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging en in elk geval binnen 24 uur na ontdekking aan Afnemer, met aard/omvang, getroffen categorieën, voorlopige impact, genomen maatregelen en contactpunt.

#### Artikel 13. Bijstand aan Afnemer

13.1 LearnCall 112 verleent redelijke bijstand bij verzoeken van betrokkenen, voor zover redelijk en rekening houdend met de aard van de verwerking. Redelijke kosten kunnen in rekening worden gebracht, tenzij de oorzaak bij LearnCall 112 ligt.

#### Artikel 14. Audits

14.1 Afnemer mag eenmaal per 12 maanden een audit (door onafhankelijke, gecertificeerde auditor) uitvoeren, na 30 dagen aankondiging, tijdens kantoortijden en zonder onevenredige verstoring. Deze auditor is aan geheimhouding gebonden.

14.2 Door LearnCall 112 beschikbaar gestelde assurance-rapportages (bijv. ISO/SOC) kunnen een on-site audit vervangen.

#### Artikel 15. Bewaartermijnen

15.1 Retentie (tenzij anders overeengekomen):

- A) Audio en transcripties: 60 dagen en onbeperkt indien onomkeerbaar geanonimiseerd.
- B) Systeemlogs, securitylogs en metadata: 180 dagen.

15.2 Afwijkende termijnen kunnen in overleg worden vastgesteld in een offerte/orderformulier/SLA.

#### Artikel 16. Teruggave en verwijdering

16.1 Op schriftelijk verzoek verwijderd LearnCall 112 binnen 30 dagen na einde dienstverlening alle bestanden die persoonsgegevens bevatten, behoudens wettelijke bewaarplichten en back-upcycli.

#### Artikel 17. Aansprakelijkheid

17.1 De aansprakelijkheidsregeling volgt de hoofdovereenkomst/Algemene Voorwaarden. Boetes van toezichthouders komen voor rekening van de partij die de overtreding heeft begaan.

#### Artikel 18. Duur en beëindiging



18.1 De looptijd van de hoofdovereenkomst is leidend voor de duur van de Verwerkersovereenkomst, met in acht name van een retentieperiode van 30 dagen.

18.2 Indien de privacywetgeving wijzigt, zullen partijen meewerken deze Verwerkersovereenkomst aan te passen teneinde aan deze wetgeving te voldoen.

#### Artikel 19. Overige bepalingen

19.1 Nederlands recht is van toepassing op deze overeenkomst.

19.2 Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant.

19.3 Indien een bepaling ongeldig blijkt, blijft de rest van de voorwaarden in stand. Partijen zullen een vervangende bepaling overeenkomen.

### **Bijlagen bij Verwerkersovereenkomst**

#### Bijlage A: Subverwerkerslijst

Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Verwerkersovereenkomst en bevat de actuele lijst van derden die LearnCall 112 inschakelt als subverwerker voor verwerkingen ten behoeve van Afnemer.

#### **Hosting en Ontwikkeling Dienst**

- Naam: WUX B.V.
- Doel: hosting en ontwikkeling van de Dienst, opslag databases/bestanden, back-ups en herstel.
- Verwerkingslocaties: Nederland.
- Categorieën persoonsgegevens: accountgegevens.
- Bewaartermijn (door LearnCall 112 ingesteld): wettelijke bewaartermijn van 7 jaar.
- Modeltraining door subverwerker: AI-training op basis van gespreksdata.
- Doorgifte buiten EER: nee (standaard); indien ja: SCC's en aanvullende maatregelen.
- Certificeringen/garanties: ISO 27001:2022
- Opmerking: versleuteling in transit is geactiveerd; toegangsbeheer RBAC/MFA