Verwerkersovereenkomst F-Register

Versie 1.3 — definitief vastgesteld op 29 oktober 2026. Van toepassing na werkelijk akkoord door een bevoegde vertegenwoordiger bij een nieuwe aanvraag, of volgens de geldende afspraken voor een bestaande klant.

Deze overeenkomst geldt tussen **F-Register**, Banjaard 19, 2134 WS Hoofddorp, Nederland, KvK 92549705, btw-id NL004966153B65, en het installatiebedrijf dat de F-Register-omgeving aanvraagt of gebruikt (**Klant**).

De Klant is doorgaans verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens in zijn omgeving. F-Register is verwerker. Wanneer de Klant zelf als verwerker voor een zakelijke exploitant handelt, is F-Register subverwerker en staat de Klant ervoor in dat hij de nodige opdracht en toestemming heeft. De Klant legt afwijkende rollen vooraf vast; deze overeenkomst verandert de wettelijke rol niet zelfstandig. Voor eigen website, aanvraag, facturatie en zakelijke relatie is F-Register zelf verwerkingsverantwoordelijke, zoals beschreven in de privacyverklaring.

Een bevoegde vertegenwoordiger accepteert deze overeenkomst namens de Klant. Het akkoord wordt gekoppeld aan de getoonde versie, teksthash en een bewaard tekstexemplaar, met naam/functie en tijdstip van acceptatie. Het getoonde tekstexemplaar blijft beschikbaar; bestaande klantovereenkomsten worden niet zonder aantoonbare wijzigingsgrond of akkoord vervangen.

1. Opdracht, gegevens en duur

F-Register verwerkt uitsluitend op gedocumenteerde instructie van de Klant om de dienst te leveren, beveiligen, onderhouden, ondersteunen, herstellen, exporteren en gegevens te verwijderen. Overeenkomst, geselecteerde modules en aantoonbare instructies vormen samen de opdracht. Login-/beveiligingsmonitoring en tijdelijke supporttoegang vallen hieronder voor zover zij voor deze opdracht plaatsvinden. Eventuele eigen beveiligingsdoelen worden apart in de privacyverklaring verantwoord.

De verwerking omvat verzamelen, vastleggen, ordenen, raadplegen, wijzigen, uitvoeren van berekeningen, delen op klantinstructie, beveiligen, bewaren, exporteren en wissen. Zij kan klant-/medewerkergegevens, contactgegevens, adressen, locaties, installaties, werkbonnen, planning, auditregistraties, koudemiddelmutaties, foto's, documenten, handtekeningen en communicatie omvatten. Betrokkenen zijn klanten, medewerkers, contactpersonen, leveranciers en eventuele personen op documenten/foto's. Bijzondere persoonsgegevens en BSN zijn niet beoogd; de Klant stemt noodzakelijke afwijkingen vooraf schriftelijk af.

De verwerking duurt gedurende de dienst plus de afwikkeling in artikel 6. De Klant bepaalt welke gegevens nodig zijn, wie toegang krijgt en welke eigen bewaarplichten gelden. F-Register gebruikt tenantinhoud niet voor eigen marketing of andere zelfstandige doeleinden.

2. Beveiliging, geheimhouding en support

F-Register treft passende technische en organisatorische maatregelen zoals nader gespecificeerd in Bijlage 1, afgestemd op aard en risico. Personen met toegang zijn aan geheimhouding gebonden. F-Register beoordeelt maatregelen periodiek, houdt relevante wijzigings- en incidentinformatie bij en verlaagt het afgesproken beschermingsniveau niet zonder passende vervangende maatregelen.

Supporttoegang vereist voorafgaand, eenmalig akkoord van een bevoegde klantbeheerder voor een doel, duur (maximaal 24 uur) en niveau: **Meekijken** (alleen lezen) of **Meekijken met wijzigen** (instellingen, gegevens, sjablonen en toegestane koppelingen aanpassen). Bestaande geheimen blijven verborgen; support kan nieuwe sleutels invoeren zonder bestaande geheimen uit te lezen. Alleen de klantbeheerder mag API-clients en webhooks activeren, roteren of verwijderen. Support kan een inactief API-concept voorbereiden, maar geen inkomende sleutel kiezen of uitlezen. Support maakt geen blijvende gebruikers, wijzigt geen persoonlijke rollen, wachtwoorden of MFA, wist geen klanten en downloadt geen volledige data-export. Toegang stopt bij intrekken, verloop of het einde van de MFA-geverifieerde monitorsessie. De tijdelijke tenantlogin gebruikt een gegenereerd mailadres en wachtwoord, zonder tenant-MFA. Herstart vraagt opnieuw monitor-MFA en klantakkoord. De Klant ziet het sessie- en wijzigingslog: toestemming, actor, niveau, duur, intrekking (inclusief beslisser), tijd, route, objectverwijzing en uitkomst van wijzigingsverzoeken.

Geheimen en volledige persoonsgegevenspayloads worden niet in dit log opgenomen. Bijlage 1 vermeldt welke techniek hiervoor al geverifieerd is.

De Klant beheert eigen gebruikers, rollen, apparaten, wachtwoorden en exports, trekt overbodige toegang in en gebruikt MFA waar beschikbaar/voorgeschreven. F-Register blijft verantwoordelijk voor zijn eigen beveiligingsverplichtingen. Er wordt geen end-to-end-encryptie geclaimd.

3. Subverwerkers, locaties en klantintegraties

De Klant geeft algemene toestemming voor de hier genoemde subverwerker:

Subverwerker	Dienst	Beschreven verwerkingslocatie
TransIP B.V., Vondellaan 47, 2332 AA Leiden	Tenantdocumenten/foto's in eigen project, versleutelde offsite-back-ups in apart project	Amsterdam, Nederland, AMS2

F-Register exploiteert zelf de servers en software op door Worldstream geleverde hardware/infrastructuur in Nederland. Worldstream heeft voor deze dienst geen beheertoegang tot de serverinhoud en levert geen serverback-ups. Serverbeheer, encryptie, toegangsbeheer, beveiliging en de eigen back-upprocedures vallen onder F-Register. Worldstream is voor deze omschreven hardwaredienst niet als subverwerker in bovenstaande lijst opgenomen.

F-Register legt subverwerkers passende gegevensbeschermingsverplichtingen op en blijft verantwoordelijk voor de uitbestede verwerking. De toepasselijke TransIP-overeenkomsten en het actuele leveranciersoverzicht worden in het contractdossier bewaard.

F-Register informeert de Klant minimaal **30 dagen vóór** een voorgenomen toevoeging of vervanging, met partij, dienst, locatie en relevante gegevenswaarborgen. De Klant kan binnen **14 dagen na ontvangst** gemotiveerd bezwaar maken wegens gegevensbescherming. Partijen zoeken een oplossing, bijvoorbeeld een gelijkwaardig alternatief. Als geen passende oplossing mogelijk is, kan de Klant het getroffen dienstdeel vóór de wijziging kosteloos beëindigen en gegevens ophalen volgens artikel 6; een eerdere afwijkende klantinstructie wordt schriftelijk vastgelegd. F-Register legt voorafgaande informatie en bezwaarafhandeling vast.

Doorgifte buiten de EER gebeurt alleen met een geldige AVG-grondslag en passende waarborgen. Een EU-opslaglocatie bewijst niet dat alle support-/subverwerkertoegang binnen de EER blijft; F-Register verstrekt op verzoek de relevante keteninformatie.

Door de Klant gekozen integraties, zoals Teamleader of WhatsApp, behoren tot diens eigen ontvangers-/verwerkersketen voor zover de betreffende partij namens de Klant verwerkt. De Klant regelt de benodigde overeenkomsten en rechtsgrond; sommige verwerkingen van die partijen kunnen onder zelfstandige verantwoordelijkheid vallen. F-Register documenteert de overdracht en verwerkt alleen op instructie. Deze integraties zijn niet automatisch subverwerkers voor eigen doeleinden van F-Register. Eigen WhatsApp-contact van F-Register valt onder de privacyverklaring.

4. Verzoeken, audits en incidenten

F-Register helpt de Klant, rekening houdend met aard van de verwerking en beschikbare informatie, met privacyverzoeken, beveiliging, DPIA's en voorafgaande raadpleging. De Klant beslist als verantwoordelijke over afhandeling van zijn tenantgegevens; F-Register stuurt rechtstreeks ontvangen verzoeken passend door en handelt niet zelfstandig inhoudelijk namens de Klant zonder bevoegdheid.

F-Register meldt een inbreuk op tenantpersoonsgegevens **zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na kennisname** aan het aangewezen klantcontact. Dit maximum rechtvaardigt geen wachten als eerder melden mogelijk is. De eerste melding bevat beschikbare informatie over aard, categorieën en geschatte omvang, gevolgen, maatregelen en contactpunt. Ontbrekende informatie volgt zonder onredelijke vertraging; maatregelen en onderzoek

worden vastgelegd.

De Klant beoordeelt zijn eigen melding aan toezichthouder en betrokkenen. F-Register meldt alleen namens de Klant met uitdrukkelijke schriftelijke machtiging. Incidentcontact F-Register: privacy@f-register.nl; Klantcontact: de bevoegde vertegenwoordiger of het contactadres dat de Klant bij de aanvraag of later schriftelijk aanwijst.

F-Register verstrekt noodzakelijke informatie om naleving aan te tonen en werkt mee aan redelijke audits/inspecties. Partijen stemmen planning en scope af, beschermen andere klanten en vertrouwelijke gegevens en voorkomen onnodige verstoring. Dit beperkt niet de wettelijke controlebevoegdheden.

5. Rechtmatigheid van instructies

F-Register verwerkt alleen op instructie, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist; dan informeert het de Klant vooraf tenzij dat wettelijk verboden is. F-Register informeert de Klant wanneer een instructie naar zijn oordeel in strijd is met toepasselijk gegevensbeschermingsrecht. Een bewaarplicht wordt gericht toegepast en is geen grond voor onbeperkt bewaren van een heel dossier.

Voor toepasselijke F-gassenregistraties geldt minimaal vijf jaar bewaring volgens de toepasselijke regels. De Klant bepaalt welke records en identificatie nodig blijven; verwijdering of anonimisering mag wettelijk vereist bewijs niet aantasten. F-Register faciliteert gerichte beperking/verwijdering of motiveert een blokkade.

6. Export, overstap en verwijdering

De Klant kan een kosteloze export aanvragen in CSV met de oorspronkelijke bestanden en een manifest van categorieën, relaties en bestandscontrolewaarden. Geheimen zoals wachtwoorden, tokens, MFA-secrets/herstelcodes en sleutels worden niet als overdraagbare inhoud verstrekt. De concrete categorieën, veilige overdracht, volledigheidscontrole en overstapplanning worden schriftelijk vastgelegd.

Na einde van de overeengekomen overgangsperiode bij een overstap blijft de export minimaal **30 kalenderdagen** opvraagbaar. Bij reguliere afwikkeling is de termijn vanaf de afgesproken einddatum het langste van één kalendermaand en 30 kalenderdagen. Een latere schriftelijk overeengekomen ophaaldatum gaat voor; deze termijn mag bij een overstap niet vóór einde van de overgangsperiode starten. De algemene voorwaarden beschrijven aankondiging, overgang en veilige voortzetting.

Na succesvolle overstap/overdracht en einde ophaaltermijn wist F-Register de tenantinhoud en bijbehorende kopieën volledig, tenzij een wettelijke verplichting gerichte verdere bewaring vereist. De Klant kan eerder een geldige wisinstructie geven voor zover geen verplichte bewaarplicht of minimumoverstaprecht wordt doorkruist; dit wordt niet stilzwijgend aangenomen. Actieve dienstverlening wordt niet vóór het afgesproken einde onderbroken om de exporttermijn te vervroegen.

Back-ups volgen de beperkte retentie uit Bijlage 1. De afwikkeling wordt zo gepland dat resterende kopieën tijdig verdwijnen; een herstel mag gewiste data niet ongemerkt reactiveren. Een storing of ontbrekend bewijs wordt als open afwikkelpunt gemeld, niet als voltooide vernietiging. Op verzoek ontvangt de Klant informatie over retentie, exportlevering en afgeronde verwijdering.

7. Slotbepalingen

Deze overeenkomst hoort bij het gebruikscontract. Een specifiek schriftelijk gegevensbeschermingsaddendum gaat voor zover toepasselijk voor; dwingende wettelijke rechten blijven gelden. Vragen over overeenkomst of wijzigingen: info@f-register.nl; privacy-/beveiligingsincidenten: privacy@f-register.nl.

Bijlage 1 — technische en organisatorische maatregelen

Deze specificatie hoort bij de overeengekomen dienstverlening vanaf de ingangsdatum. Maatregelen worden risicogericht onderhouden. De Klant ontvangt op verzoek passende informatie over uitvoering, relevante wijzigingen en controle, met bescherming van vertrouwelijke gegevens en andere klanten.

Onderwerp	Afgesproken maatregel en reikwijdte
Scheiding en toegang	De klantomgeving heeft een gescheiden database en eigen objectopslagproject. Beheer- en applicatierechten worden beperkt tot de noodzakelijke taken; toegang van andere klanten wordt afgeschermd
Transport en applicatie	De webapplicatie gebruikt HTTPS, sessiebeveiliging, servervalidatie, rollencontroles, CSRF-bescherming en begrenzing van gevoelige verzoeken
MFA en herstel	Monitorbeheeraccounts gebruiken tweestapsverificatie. In de tenant is MFA voor klanten, monteurs, planners en beheerders optioneel per eigen account en standaard uit; er is geen rolverplichting. De gebruiker kan zelf in- en uitschakelen. Tijdelijke supportaccounts gebruiken geen tenant-MFA; hun toegang is gebonden aan een actieve MFA-geverifieerde monitorsessie. Instelsleutels worden versleuteld opgeslagen, herstelcodes beschermd en eenmalig gebruikt; herhaalde fouten begrenzen toegang. Reset volgt een geautoriseerde, vastgelegde procedure
Support	Tijdelijke supporttoegang vereist aantoonbaar tenantakkoord, een beperkte geldigheidsduur en eenmalige activering. De Klant kan toegang intrekken en een blijvend sessielog raadplegen. De Klant kiest Meekijken of Meekijken met wijzigen; toegang blijft beperkt tot het gekozen niveau en toegestane handelingen. Het wijzigingslog bevat geen geheimen; bij einde van de monitorsessie is opnieuw MFA en klantakkoord nodig
Opslag en back-ups	Tenantdocumenten en offsiteback-ups worden gescheiden opgeslagen. Offsiteback-uparchieven zijn versleuteld; sleutels en toegangen worden afzonderlijk beschermd. Dit is geen toezegging van end-to-end-encryptie of dezelfde encryptietechniek voor elk opslagmedium
Retentie en herstel	Offsiteback-ups hebben een bewaartermijn van 14 dagen; lokale cPanel-back-ups maximaal vijf dagelijkse kopieën. De uitvoering en uitzonderingen worden gecontroleerd. Na herstel worden geldige wisinstructies opnieuw toegepast zodat eerder gewiste gegevens niet ongemerkt terugkeren
Verwijdering	Bevoegde wisinstructies omvatten gekoppelde records, bestanden en geconfigureerde opslagkopieën. Wettelijke bewaarplichten, gedeelde of onduidelijke historische kopieën kunnen gerichte beoordeling vereisen. Een mislukte controle geldt niet als voltooide vernietiging. Back-ups verdwijnen volgens hun retentie
Logging	Toegang en relevante beveiligings-/supportacties worden minimaal en doelgericht vastgelegd. Loginregistraties hebben een termijn van 90 dagen; andere logcategorieën volgen hun afzonderlijk gedocumenteerde termijn. Geheimen en herstelcodes worden niet in normale logs of exports opgenomen
Organisatie	Bevoegde personen zijn aan geheimhouding gebonden. F-register onderhoudt procedures voor wijzigingen, kwetsbaarheden, incidenten, privacyverzoeken, herstel en periodieke beveiligingscontroles

Noodzakelijke afwijkingen en aanvullende klantinstructies worden schriftelijk vastgelegd. Deze bijlage beperkt geen dwingende wettelijke rechten of verplichtingen.

Bijzonder accountnoodherstel

Bij aantoonbare buitensluiting of beëindigde bevoegdheid mag een aangewezen F-Register-resetbeheerder uitsluitend het aangewezen account herstellen of deactiveren. De klant geeft hiervoor met deze overeenkomst een beperkte beveiligingsinstructie. F-Register verifieert identiteit en bevoegdheid, gebruikt eigen monitor-MFA en wachtwoordbevestiging en registreert reden, uitvoerder, account en tijd. MFA-reset wist de betrokken sleutels en herstelcodes en beëindigt bestaande sessies; deactivering blokkeert ook gewone login. Deze noodhandeling geeft geen algemene toegang tot klantinhoud. Identificatie is beperkt tot account-ID, naam, e-mailadres, rol, actieve status en MFA-status. Het herstel- en supportbewijs wordt maximaal twee jaar na afsluiting bewaard, behoudens een concreet gedocumenteerde wettelijke noodzaak.