

Bijlage K Concept Verwerkersovereenkomst

**Verwerkersovereenkomst
Europese openbare aanbesteding
Contactcenterdiensten**

**Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs
Bedrijfsleven (SBB)
en
<Naam Opdrachtnemer>**

Verwerkersovereenkomst

Partijen

1. **Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven**, gevestigd en kantoorhoudende aan de Louis Braillelaan 24 te Zoetermeer, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Gerrit Veneboer, directeur Uitvoering, hierna te noemen 'verwerkingsverantwoordelijke',

En

2. <Naam opdrachtnemer inclusief rechtspersoonlijkheid>, (statutair) gevestigd te <(postcode)> <plaats>, aan <adres>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [de heer/mevrouw] <titel> <voorletters> <achternaam>, <functie>, hierna te noemen 'verwerker',

Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker hierna gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen 'partijen', respectievelijk 'partij',

Verklaren het volgende overeen te komen:

Een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14 tweede lid van de Wet Bescherming persoonsgegevens en, vanaf 25 mei 2018, als bedoeld in artikel 28, derde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker. Waar in deze verwerkersovereenkomst termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend

Artikel 1 Definities

1. **Bijlagen:** aanhangsels bij deze verwerkersovereenkomst, die na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van deze verwerkersovereenkomst.
2. **Hoofdovereenkomst:** de Raamovereenkomst EA Contactcenterdiensten.
3. **Normen en standaarden:** de door de verwerkingsverantwoordelijke vastgestelde normen en standaarden ter zake van methoden, technieken, procedures, projecten, productietekensmerken en documentatievoorschriften welke bij de uitvoering van de werkzaamheden door de verwerker zullen worden gevolgd als vastgelegd in bijlage 1.
4. **Toezichthouder:** de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het toezicht op het verwerken van persoonsgegevens.

5. **(Verwerkings) verantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
6. **Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. Degene die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, in opdracht van de verwerker, is een sub-verwerker.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

1. Deze verwerkersovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening en duurt voort zolang de verwerker als verwerker van persoonsgegevens optreedt in het kader van de door de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens voor opdrachten, dienstverlening of klant ondersteunende taken.

Artikel 3 Onderwerp van deze verwerkersovereenkomst

1. De verwerker verwerkt de door, of via verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de onderliggende hoofdovereenkomst.
2. De door de verwerker uit te voeren werkzaamheden waar deze verwerkersovereenkomst betrekking op heeft, worden nader omschreven in bijlage 2.
3. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
4. De verwerker verbindt zich om in het kader van die werkzaamheden de door of via de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

Artikel 4 Verplichtingen verwerker

1. De verwerker verwerkt gegevens ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met diens schriftelijke instructies.
2. De verwerker heeft geen zeggenschap over de ter beschikking gestelde persoonsgegevens. Zo neemt hij geen beslissingen over ontvangst en gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van gegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens verstrekt onder deze verwerkersovereenkomst komt nimmer bij de verwerker te berusten.
3. De verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de in artikel 3 genoemde werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
4. De verwerker zal te allen tijde op eerste verzoek van de contactpersoon, door de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens met betrekking tot deze verwerkersovereenkomst ter hand stellen.
5. De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder de rechten van betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

6. De verwerker werkt op verzoek van verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA)

Artikel 5 Geheimhoudingsplicht

1. Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van de verwerker, evenals de verwerker zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
2. Indien de verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, zal de verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren. Tenzij wettelijke bepalingen dit verbieden.

Artikel 6 Meldplicht datalekken en beveiligingsincidenten

1. De verwerker zal de verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk - doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – in elk geval telefonisch informeren over alle (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan de toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken, al dan niet onder verbeurte van een boete in geval van niet-nakoming, conform artikel 10.4 van deze verwerkersovereenkomst. Verwerker zal voorts, op het eerste verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke, alle inlichtingen verschaffen die de verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen. Daarbij verschaft verwerker in ieder geval de informatie aan de verwerkingsverantwoordelijke zoals omschreven in bijlage 3.
2. De verwerker beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang met en afhandeling van inbreuken en zal de verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in het plan. Verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van materiele wijzigingen in het plan van aanpak.
3. De verwerker zal het doen van meldingen aan de toezichthouder overlaten aan de verwerkingsverantwoordelijke.
4. De verwerker zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig, op de kortst mogelijke termijn, verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder en/of betrokkene(n). Daarbij verschaft verwerker in ieder geval de informatie, zoals beschreven in bijlage 3, aan de verwerkingsverantwoordelijke.
5. De verwerker houdt een gedetailleerd logboek bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen waarin minimaal de informatie zoals bedoeld in bijlage 3 is opgenomen, en geeft daar op eerste verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke inzage in.

Artikel 7 Beveiligingsmaatregelen en controle

1. De verwerker neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van de verwerkingsverantwoordelijke

- te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
2. De verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren. De verwerker is verplicht de verwerkingsverantwoordelijke, de toezichthouder of, de onder geheimhouding, controlerende instantie in opdracht van verwerkingsverantwoordelijke toe te laten en verplicht medewerking te verlenen zodat de controle daadwerkelijk kan worden uitgevoerd.
 3. De verwerkingsverantwoordelijke zal de controle slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan de verwerker.
 4. De verwerker verbindt zich om binnen een door de verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn de verwerkingsverantwoordelijke, of de door de verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, te voorzien van de verlangde informatie. Hierdoor kan de verwerkingsverantwoordelijke, of de door de verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, zich een oordeel vormen over de naleving door de verwerker van deze verwerkersovereenkomst. De verwerkingsverantwoordelijke, of de door de verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.
 5. Verwerker staat er voor in, de door de verwerkingsverantwoordelijke of ingeschakelde derde, aangegeven aanbevelingen ter verbetering binnen de daartoe door de verwerkingsverantwoordelijke te bepalen redelijke termijn uit te voeren.
 6. De verwerker rapporteert jaarlijks over de opzet en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op naleving van deze verwerkersovereenkomst.
 7. Naast rapportages door de verwerker en controles door de verwerkingsverantwoordelijke of controlerende instantie in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, kunnen beide partijen ook overeenkomen gebruik te maken van een Third Party Memorandum (TPM) opgesteld door een onafhankelijke externe deskundige.
 8. De redelijke kosten van de controle worden gedragen door de partij die de kosten maakt, tenzij uit de controle blijkt dat de verwerker enig punt uit deze verwerkersovereenkomst niet heeft nageleefd. In dat geval worden de kosten van de controle gedragen door de verwerker.

Artikel 8 Inschakeling derden

1. De verwerker is slechts gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden geheel of ten dele uit te besteden aan derden na voorafgaande, duidelijk gespecificeerde, schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke.
2. De verwerkingsverantwoordelijke kan aan de schriftelijke toestemming voorwaarden verbinden, op het gebied van geheimhouding en ter naleving van de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst.
3. De verwerker blijft in deze gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze verwerkersovereenkomst. De verwerker garandeert dat deze derden schriftelijk minimaal dezelfde plichten op zich nemen als tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker zijn overeengekomen en zal de verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, inzage verschaffen in de overeenkomsten met deze derden waarin deze plichten zijn opgenomen.

4. De verwerker mag de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in Nederland. Doorgifte naar andere landen is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
5. De verwerker houdt een actueel register bij van de door hem ingeschakelde derden en onderaannemers waarin de identiteit, vestigingsplaats en een beschrijving van de werkzaamheden van de derden of onderaannemers zijn opgenomen, alsmede eventuele door de verwerkingsverantwoordelijke gestelde aanvullende voorwaarden.

Artikel 9 Wijziging en beëindiging verwerkersovereenkomst

1. Wijziging van deze verwerkersovereenkomst kan slechts schriftelijk plaatsvinden middels een door beide partijen geaccordeerd voorstel.
2. Zodra de samenwerking is beëindigd, zal de verwerker naar keuze van de verwerkingsverantwoordelijke alle of een door verwerkingsverantwoordelijke bepaald gedeelte van haar in het kader van deze verwerkersovereenkomst ter beschikking gestelde persoonsgegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen de persoonsgegevens die hij van de verwerkingsverantwoordelijke heeft ontvangen op alle locaties vernietigen, in welke vorm dan ook en toont dit aan, tenzij partijen iets anders overeenkomen. De verwerkingen die op basis van de verstrekte gegevens hebben plaatsgevonden dienen ook te worden verwijderd.
3. De verantwoordelijk kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. Deze werkzaamheden dienen, binnen nader overeen te komen redelijke termijn, te worden uitgevoerd en hiervan wordt een verslag gemaakt.
4. De verwerker zal te allen tijde de in het vorig lid beschreven recht op overdraagbaarheid van gegevens conform artikel 20 AVG waarborgen, zodanig dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de gegevens.
5. Verwerkingsverantwoordelijke en verwerker treden met elkaar in overleg over wijzigingen in deze verwerkersovereenkomst als een wijziging in regelgeving of een wijziging in de uitleg van regelgeving daartoe aanleiding geven.
6. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt, nakoming blijvend onmogelijk is of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.
7. De verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe is bepaald in de verwerkersovereenkomst en de daaraan onderliggende hoofdovereenkomst, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, de uitvoering van deze verwerkersovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven op te schorten, dan wel zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, nadat verwerkingsverantwoordelijke constateert dat:
 - a) verwerker (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; of
 - b) verwerker zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of
 - c) de onderneming van verwerker wordt ontbonden; of

- d) verwerker zijn onderneming staakt; of
 - e) sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van verwerker die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de verwerkingsverantwoordelijke kan worden verwacht dat zij de verwerkersovereenkomst in stand houdt; of
 - f) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van verwerker beslag wordt gelegd (anders dan door verantwoordelijke); of
 - g) de andere partij aantoonbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze verwerkersovereenkomst en die ernstige toerekenbare tekortkoming niet binnen 30 dagen is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling dan wel een van de overige situaties bedoeld in artikel 9.5 zich voordoet.
8. Verwerker informeert ogenblikkelijk de verwerkingsverantwoordelijke indien een faillissement dreigt dan wel surseance van betaling, zodat de verwerkingsverantwoordelijke tijdig kan beslissen de persoonsgegevens terug te vorderen alvorens faillissement wordt uitgesproken.
9. Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd deze verwerkersovereenkomst en de hoofdovereenkomst per direct te ontbinden indien verwerker te kennen geeft niet (langer) te kunnen voldoen aan de betrouwbaarheidseisen die op grond van ontwikkelingen in de wet en/of de rechtspraak aan de verwerking van de persoonsgegevens worden gesteld.
10. Indien de verwerkersovereenkomst voortijdig wordt beëindigd is artikel 9 lid 2 en 3 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Indien de verwerker tekortschiet in de nakoming van de verplichting uit deze verwerkersovereenkomst kan verwerkingsverantwoordelijke hem in gebreke stellen. Verwerker is echter onmiddellijk in gebreke als de nakoming van desbetreffende verplichting anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn, reeds blijvend onmogelijk is. Ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de verwerker een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is verwerker in verzuim.
2. Verwerker is aansprakelijk op grond van het bepaalde in artikel 82 AVG, voor schade of nadeel voortvloeiende uit het niet nakomen van deze verwerkersovereenkomst, daaronder begrepen wanneer bij de verwerking niet wordt voldaan aan de specifiek tot verwerkingsgerichte verplichtingen van de AVG, of buiten de rechtmatige instructies van verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
3. Verwerker vrijwaart verwerkingsverantwoordelijke voor schade of nadeel voor zover ontstaan door werkzaamheid van de verwerker.
4. Indien verwerker de in artikel 6 lid 1 van deze verwerkersovereenkomst neergelegde verplichting niet of niet-tijdig nakomt en de toezichthouder de verwerkingsverantwoordelijke dientengevolge een bestuurlijke boete oplegt, is verwerker aansprakelijk en zal verwerkingsverantwoordelijke een contractuele boete ter hoogte van hetzelfde bedrag opleggen aan verwerker. Deze boete is niet vatbaar voor verrekening en opschorting en laat de rechten van verwerkingsverantwoordelijken op nakoming en schadevergoeding onverlet.

Artikel 11 Toepasselijk recht

1. Op deze verwerkersovereenkomst en op alle geschillen die daaruit mogen voortvloeien of daarmee mogen samenhangen, is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 12 Overige bepalingen

1. Deze verwerkersovereenkomst prevaleert boven alle strijdige bepalingen uit de hoofdovereenkomst tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker waar het om de verwerking van persoonsgegevens gaat.
2. Deze verwerkersovereenkomst kan worden aangehaald als Bijlage **XX** Verwerkersovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door:

Verwerkingsverantwoordelijke

Verwerker

**Samenwerkingsorganisatie
Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)**

Naam: Gerrit Veneboer

Functie: Directeur Uitvoering

Handtekening:

<Naam organisatie opdrachtnemer>

Naam: [Naam tekenbevoegde]

Functie: [Functie tekenbevoegde]

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlage 1: Beschrijving beveiliging ter uitwerking van art. 1 lid 2

Uitwerking van de door verwerker getroffen beveiligingsmaatregelen
<Na gunning in te vullen door verwerker>

Certificaten waarover verwerker beschikt

Certificaat <naam certificaat>	
Organisatie onderdeel/dienst waarop certificaat betrekking heeft	<Na gunning in te vullen door verwerker>
Geldigheidsduur certificaat	<Na gunning in te vullen door verwerker>
Verklaring van toepasselijkheid	<Na gunning in te vullen door verwerker>
Third Party Memorandum	<Na gunning in te vullen door verwerker>

Kwalificaties waaraan verwerker voldoet
<Na gunning in te vullen door verwerker>

Bijlage 2: Omschrijving werkzaamheden ter uitwerking van art. 3 lid 1

Omschrijving van de verwerking

<Na gunning in te vullen door verwerker>

Doeleinden van de verwerking

<Na gunning in te vullen door verwerker>

(Categorieën) Betrokkenen

<Na gunning in te vullen door verwerker>

(Categorieën) Persoonsgegevens

<Na gunning in te vullen door verwerker>

Frequentie verrichten van audit

<Na gunning in te vullen door verwerker>

Bewaartermijn van de Persoonsgegevens of de criteria om die vast te stellen

<Na gunning in te vullen door verwerker>

Bijlage 3: Contactgegevens bij beveiligingslek, of datalek

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven

Naam	Functie	E-mail	Telefoon

Verwerker

Naam	Functie	E-mail	Telefoon

Beoordeling incidenten ter uitwerking van art. 6 lid 1 en 5

De verwerker zal alle inlichtingen verschaffen die de verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen. Daarbij verschaft verwerker in ieder geval de volgende informatie aan de verwerkingsverantwoordelijke:

- (Vermeende) oorzaak van de inbreuk.
- (Vooralsnog) bekende en/of te verwachten gevolg van inbreuk.
- (Voorgestelde) oplossing.
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding.
- Aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk. Indien geen exact aantal bekend is het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk.
- Omschrijving van de groep personen van wie gegevens betrokken zijn bij de inbreuk.
- Soort(en) persoonsgegevens die betrokken zijn bij de inbreuk.
- Datum waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden. Indien geen exacte datum bekend is de periode waarbinnen de inbreuk heeft plaatsgevonden.
- Datum en tijdstip waarop de inbreuk bekend is geworden bij verwerker of bij een door verwerker ingeschakelde derde of onderaannemer.
- Informatie of de gegevens versleuteld, gecrasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden.
- Reeds ondernomen maatregelen zijn om de inbreuk te beëindigen en om de gevolgen van de inbreuk te beperken.